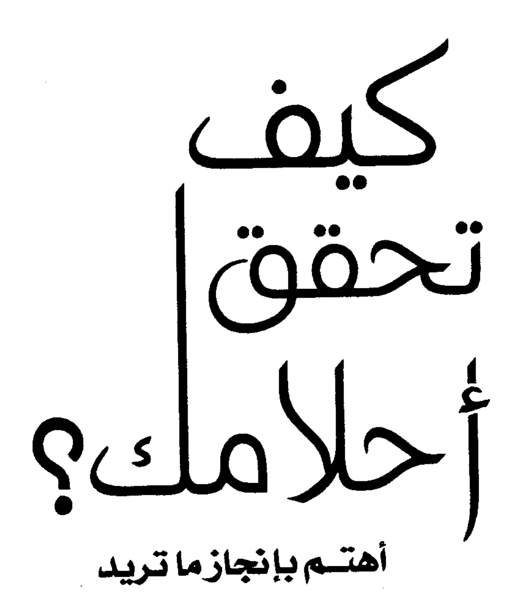
كيف تحقق أحلامك؟

أهتم بإنجاز ما تريد



أهتم بإنجاز ما تريد

صابر محمود

الحرية
للنشر والتوزيع

الناشــــر



للنشر والتوزيع
3 ميدان عرابى ـ القاهرة
تليفون: 01223877921 ـ 01112227423
فاكس: 20225745679+
darelhorya@yahoo.com

التنفيذ الفنى



رقم الإيداع: 2013/15811
الترقيم الدولى: 978-977-5832-77-1

جميع حقوق الطبع محفوظة للناشر ولا يجوز نهائياً
نشر أو اقتباس أو اختزال أو نقل أى جزء من الكتاب
دون الحصول على إذن كتابى من الناشر



إن الحيـاة لا تحلو....إلا إذا كنت تعيش لتحقق حلما جميلا سطرته منذ نعومة أظافرك.

الأحلام.... هى هدايا الحيـاة لك.. لتجعلك تبدأ فى طموح لتصل إلى غاية تنشدها. فلا يعرف الملل اليك طريقا.

الأحلام... .تلك اللحظات الجميلة الى رسمتها بخيالك للمستقبل... وانت طفل.

هل تذكرت...ما هى أحلام طفولتك....ان تصير مهندسا أو كاتبا أو طبيبا أو شاعرا....أو......

هل تذكرت...... وانت جالس.... تسبح بمخيلتك بالافق البعيد...وانت ترسم احلامك.....

ها قد مضت ايام الطفولة.... وصرت شابا.... اسال نفسك..... هل حققت احلامك....

هل صرت الان ما كنت ترمى اليه وانت طفل....

هل حققت احلامك....

اذا كان جوابك....لا ...... فانا اسالك........ لماذا لا تحقق احلامك؟.....

أأحلامك صعبة المنال.......انا اقول لك...لا ....

لان الرجل الذى عقد النية على الفوز لا ينطق بكلمة مستحيل....فلا مستحيل تحت الشمس.

أأحلامك صغيرة......أنا أقول لك لا .....لأنك زهرة هذه الحياة...و كل ما تضيفه للحياة جميل..

فقد قيل:

"ولا تحقرن من الأمور صغارها

فإن الصغار غدا تصير كبارا"

■ ■ ■

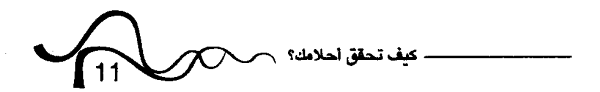
الاضطراب
ومظاهـره

حجرة الزاوية فى بناء الشخصية المؤثرة النافذة هو الهدوء. والهدوء ركن ترتكز عليه جميع الدارسات والرياضات والتمارين، فى كل تكوين نفسى صحيح. والهدوء نفسه أكبر عامل مؤثر فى تحصيل التأثير على الآخرين. نحن نأتى جميعاً، على هذه الدنيا، ولكل منا مزاج خاص، يسيطر عليه لون خاص من ألوان الهدوء أو القلق أو البرودة أو الحدة: الصفراويون ينزعون إلى القلق، فلما يحتفظ واحدهم برباطة جأشه. والعصبيون ثائرون دوماً متهيجون. والدمويون يراوحون عادة بين جمود يعقبه انفجار، وانفجار يعقبه خمول. أما أصحاب المزاج اللمفاوى، فإنهم هادئون فى الظاهر، لكنهم معرضون لنوبات تحطم أعصابهم كلما وقعوا فى مزالق حرجة،

أو أصيبوا بدواءٍ مقلقة. لا مفر للجميع من تحصيل السيطرة على النفس ودراسة وسائل هذه السيطرة، والقيام بما تقتضيه من جهود، بغية الوصول إلى الهدوء النفسى. معنى الهدوء ولكن ما هو الهدوء الذى ننشده؟ وما هو معناه؟ إذا كان كل ما حولك من ظروف وحالات وأوضاع شخصية، يحتم الهدوء ويفرضه، يصبح من السهل أن تكون هادئاً. غير أن الهدوء الذى ندعو إليه شيء غير هذا: أنه موقف تتخذه فى داخلك، فى سريرتك، فى قرارة نفسك رغم المعارضات التى تقاومك، والمصاعب التى تواجهك، والمزعجات التى تبلبلك، والأحزان والمصائب والارزاء التى تتألب عليك فى ساعة أو ظرف أو زمن. إنه ضرب من "التماسك" الذاتى الصميم يجعلك تجاه الحادث المؤلم، كأنه لم يحدث. هذا الهدوء لا يتم فى أن تحلم به، وإنما يتحقق بالاجتهاد الدائم الدائب فى كل لحظة، بالانقطاع عن الماضى وما فيه من دواعى الندم والأسى

والاضطراب، بتغيير نظام الحياة اليومية، واقتلاع العادات المتأصلة، وتبديل الخلطاء والعشراء، والانصراف أخيراً إلى العمل والإنتاج. ثم يجب أن لا تخلط بين الهدوء واللامبالاة، أو بين الهدوء وبلادة الحس، فالهادئ هو الذى يضع السدود أمام أحاسيسه ويحفر لها القنوات التى تسير فيها، ويوجهها لما فيه سروره وسرور الناس من حوله. الولع بالهدوء أفضل ما يساعد على بلوغ هذا الهدوء الذى نصف، أن تتمثل دوماً الفوائد التى تعود عليك منه، والمتاعب التى تتجنبها بواسطته. هذا التمثل الذهنى يوقظ فى نفسك العزم والطاقة اللازمين لبذل الجهود التى يتطلبها تربية الذات، والانتظام الذاتى. إليك صفات الرجل الهادئ مفصلة واضحة يمكنك أن تجعلها قاعدة تنطلق منها للتأملات والتمثلات الذهنية التى تولعك بالهدوء:

١ ـ أعصاب الهادئ وعضلاته مرنة شديدة، وهى تحتفظ دوماً بتوازن عادى، ودرجة معتدلة من



الراحة والاسترخاء، وذلك مما يسهل عليها أداء وظائفها الطبيعية فى داخل الكيان الجسمى..

٢ ـ الهادئ يفكر باستقامة، نحو هدف تلتقى عنده جميع الأفكار الفرعية. ويظل انتباهه منصباً على ما ينفذ من قرارات، ولا يبذر طاقته الفكرية سدى.

٣ ـ استقامة الهادئ تبدو فى عاداته، وتتمثل فى مسلكه اليومى، فهو يبدأ عمله فى ساعة موقوتة، ويسير فيه دون إسراع، ويشتغل بما يعود بالنفع عليه وعلى غيره، وينال أقصى ما يستطيع من إنتاج بأقل ما يمكن من التعب.

٤ ـ الهادئ يفيد من أيام راحته وساعات فراغه، لأنه يعيش متملياً من حاضره، ولا يرهق نفسه بأحزان الماضى، ولا بمخاوف المستقبل.

٥ ـ الهادئ يمتنع بطبيعته من إظهار تبرمه فى حضور الآخرين، كما يمتنع عن إبراز انهماكه

بهم. وهو يصغى لما يلقى إليه دون أن يبالغ فى التعجب أو التواضع أو الامتنان أو أى رد فعل داخلى.

٦ - الهادئ يسيطر على ما قد يشعر به من فراغ صبر، أو غضب، أو حدة، ويحتفظ فى جميع محادثاته باعتدال موزون كى يتمكن من التأثير فى رؤسائه والخاضعين له.

٧ - الهادئ يتكلم بدقة ووضوح وإيجاز. وليس لكلامه تدفق العجول الذى يريد التخلص من عبء يرهقه، ولذا، يفهم كلامه كل من يسمعه.

٨ - حضور الهادئ يشيع الطمأنينة فى نفوس الحاضرين، ويجعلهم يشعرون معه بأنس، وإقبال على الحياة.

٩ - لا يتقبل الهادئ شيئاً مما يعرض عليه من أفكار وآراء، إلا ويجيل النظر فيه، ويتثبت من صحة ما يوحى إليه، كائناً من كان الموحى. ولا يوافق أحد إلى فرض اقتناع عليه أ، انتزاع

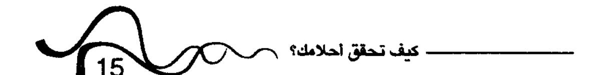
قرار منه، فهو فى يقظة دائمة تتيح له تدبر الآراء، وتأمل العواقب.

١٠ ـ المفاجآت، والمعاكسات، وخيبة الأمل، والصدمات وما إليها من الأحداث لا تفصل عن الحياة، أشياء لا تزعزع كيانه، ولا تضعضع توازنه. فهو يبتعد عن مواطن الضجة والصخب، دون أن ينفق طاقاته فى النواح والعويل والارتباك والشكوى، ويتخذ بكل برود، التدابير الضرورية لمقاومة المفاجآت، وتحوير الأحداث ونزع ما فيها من أذى، وينصرف إلى ما تبقى له من وسائل العمل والإنتاج.

١١ ـ إذا حدث للهادئ خطب رهيب يشل جهود أعوام أو يقضى على آمال جسام، لا يذهب به الحزن فى مجاهل لا رجعة له منها، ولا يوغل به العذاب فى عتمة التشاؤم الخاذل المخذل، وإنما يحتفظ بثقة فى نفسه،

ويستجمع قواه لتلافى النتائج السيئة، وبناء مستقبل يرضى عنه.

١٢ ـ الهادئ يتألم موضوعياً لا ذاتياً، بمعنى أنه لا يعطف على نفسه فى الملمات الكبار، ولا يحنق من أجلها، وإنما يعيد النظر دوماً فى الماضى، وبكل روية وأناة، إلى أن يستعيد قوته رويداً رويداً، وتشتد معنوياته، فيستأنف خوض معركة الحياة وهو مسلح بالعبر الماضية، والمواقف السابقة، حتى إذا واجه معارك جديدة، قال فى نفسه: "لقد عرفت غيرها من قبل!" كراهية الاضطراب المعروف عن سلوك النفس فى داخلها أنها إذا كرهت أمراً، كراهية عميقة، وشعرت اتجاهه بمقت بعيد الغور، توفق إلى تحقيق نقيضه، ومحبة مضادة، ولذا، يصبح من الوسائل الناجعة فى توجيه المرء نحو الهدوء، أن نرسم للراغبين فيه، صور "المضطرب"



وبشاعتها وحدها كفيلة بجعل رأيها "هادئا"..

مظاهر الاضطراب

١ـ يعيش المضطرب فى حالة توتر عصبى - عضلى دائمة، كما أن توتره الأخلاقى مستمر لا ينقطع. وهذا الأخير يتمثل فى اختلال فى نبضات القلب. إلى عسرة فى الهضم، إلى تعطيل جزئى فى انتظام التنفس، وفقدان التسلسل أخيراً فى الأفكار.

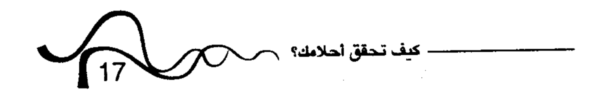
٢ـ المضطرب يفكر عفويا، بشكل منقطع، متناثر. فهو لذلك، يضطر إلى بذل جهد شاق كلما أراد أن يستجمع انتباهه ويركز فى موضوع معين، لا سيما إذا كان الموضوع تجريدياً، يحتاج إلى تمثلات ذهنية لا سند لها فى العالم الخارجى المادى..

٣ـ قل أن يجد المضطرب صحوه النفسى التام، ويقظته الفكرية عندما يستيقظ من نومه، فهو لا ينهض إلا تحت ضغط واجباته الملحة! وهو بالرغم من تشدده المادى، واجتهاده الحثيث فى تحقيق

الاستقرار والاستقامة، يجد أن سهوه كثير، ونسيانه أكثر، ويرى أن عمله يسير ببطء، فيحاول أن يعوض عما فات بحماسة تكلفه تعباً شديداً، لا يلبث أن يلمس صداه فى بنائه الصحى العام.

٤. المضطرب مرهق دوماً، فهو لا يشعر بالراحة والعافية إلا نادراً، وانتباهه يترنح غالباً بين اجترار الساعات الماضية، وتوقع ما يجرى فى الساعات المقبلة. ٥. المضطرب "انفعالى النزعة"، يأخذ لون الجو الذى يغمره، فأما أن يكون فرحاً مسروراً دون اعتدال، وأما منهمكاً، جافاً، ممتعضاً دون سبب، ولا يملك بين هذين أن يغير جواً أو يخلق حالة جديدة.

٦. المضطرب قلق، فارغ الصبر، سريع الغضب، حاد المزاج، يقول فى هذه الساعة ما يعتذر عنه بعد ساعة، وينفى الآن ما يؤكده غداً، ويتصرف اليوم تصرف الملائكة، وتراه بعد يوم شيطاناً... ٧. ينزع المضطرب إلى ضرب من البيان المتقطع العجول، وذلك ناشئ عن رغبته



فى أن يفهمه الناس بأسرع مما يفصح. ونادراً ما يفهمونه فيحس بذلك، ويزداد ارتباكه.

٨ - إذا حضر المضطرب مجلساً ما، أوحى حضوره إلى غيره شعوراً بالانقباض الذى يخامره، حتى وإن ظل صامتاً، جامداً، لا يبدئ ولا يعيد. ذلك بأن إشعاع النفسية المصطبخة يولد تياراً مماثلاً عند الآخرين. فالسكوت والجمود لا يعنيان الهدوء ولا يدلان عليه، بل هما أبعد ما ينبئان عنه، فهناك - ولا شك - حركات طفيفة، متقطعة، واشارات خفيفة، وعلامات بارزة، لا تنقطع بانقطاع الكلام، ولا تهدأ بهدوء البدن، فإذا ترك صاحبها المجلس، شعر من فيه بالراحة والانشراح!

٩- يختل التوازن النفسى عند المضطرب، عادة، لدى أقل معارضة، ويكفى أن يخيب أمله مهما كان ضئيلاً فى أمر بسيط كان يتوقع حدوثه، ليذهب به اليأس كل مذهب، ويطير به الخيال إلى ما لا صلة له بالواقع ولا بالحياة ولا بالمجتمع.

١٠- إذا أصيب المضطرب بكارثة حقيقية، يفقد القليل مما عنده من برودة الدم، ويرد على المصيبة فوراً دون تأمل أو استيضاح، ويضيع صفاء ذهنه، ويزيد الحالة خطورة، والموقف تعقداً أكثر مما يخفف من سوء نتائجه.

١١- رغم أن المضطرب يميل بطبيعته إلى النقد المنهجى، ويعترض على أكثر ما يرد من أفكار، تراه ينساق دون احتياط مع كل عرض هادئ من شأنه يطامن، بمعنى من المعانى، اضطراب نفسه، ويدغدغ رغبته الدفينة فى التهرب من أفكاره، فالكلمة الناعمة، والخطاب الرقيق، والبيان الفصيح، وما أشبه ذلك وراده يحد من معارضته - حتى وإن كان فيها على صواب - ويشل حماسته، ويقضى على منابع النشاط فى ذهنه فيعطى رضاه دون تفكير، ويقرر تقريرات لا يلبث أن يندم عليها فيما بعد، أى عندما يعيد نظره فيها بهدوء وبرود.



١٢ـ ليس من المضطربين من يمكن أن يكون ذا شخصية ساحرة، أى موهوباً فى التأثير والنفوذ، وإن كان فيهم أصحاب كفاءات وقيم رفيعة، فالمضطرب مهما علا منصبه، وتعددت مواهبه، لا يحظى بما يستحق ولا ينال التقدير اللازم، لأنه لا يخلق بطبيعة اضطرابه، مناخاً منسجماً، ولا يفكر فى وزن كلماته، ولا فى الاحتفاظ بمزاج معتدل، سواء فى حياته العامة أو فى حياته المنزلية. الخطوة الأولى عليك بعد أن عرفت هذين النموذجين أن تجعل الأول منهما قدوة تحتذى، ومثالاً يتبع، والثانى أداة تحذير وتجنب واحتياط. فإذا لحظت أنك أقرب إلى المضطرب، فثق أنك تصل بالمران والاجتهاد والمثابرة، إلى مساواة الهادئ بسرعة، بل قد تفوقه فى شمائلك التى تستحدثها، وجهودك التى تبدلها. العيب يولد المزية، هذا قانون التكامل عندما يراد الكمال، فليس فى الدنيا أجرأ ممن كان جباناً، ولا أصلب ممن كان مائعاً، ولا أهدأ من كان مضطرباً. لتكن أولى

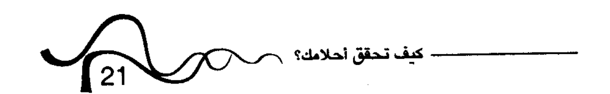
خطواتك إذن أن تضع نصب عـينيك "فكرة" واحـدة، واهتماماً واحداً، هو تحصيل الصلابة والهدوء. ثم تخضع جميع أعمالك وتصرفاتك ومشروعاتك وأفكارك لتطبيق القواعد الخمس التالية والأخذ بها. وسائل لما تهدف إليه، وهى:

١. التوازن الصحى.

٢. مراقبة الإحساس، التى تفضى إلى الثبات فى وجه الانفعالات، والوساوس، والأخيلة، والمقلقات والمزعجات من كل جنس ولون، فلا تستنزلك،١.

استراتيجيات تحقيق الهدف

تتداخل الأبعاد المعرفية والوجدانية والطاقة الجسدية فى تحفيز الفرد للمذاكرة ورفع دافعيته تجاهها فى مجال التعلم والتحصيل (الإنجاز)، بدءا من تحديد بؤرة الهدف من المذاكرة والغايات التى يرنو لها الفرد من خلالها، وتتداخل أبعاد متنوعة فى رفع دافعية الفرد للمذاكرة منها اتباع استراتيجيات



التهيئة واستراتيجيات التفاعل مع المعرفة (المادة المقرر دراستها) واستراتيجيات تنظيم المعرفة ومتابعة مخططاتها فى الدماغ بعد تلقيها، لغاية ضمان حفظها واسترجاعها من خلال الذاكرة بعيدة المدى، وتشكل تمارين الطاقة بعدا هاما ومؤثراً فى هذا الصدد. وأرتب استراتيجيات تحفيز الذات نحو المذاكرة بدءا من استراتيجيات التهئية أو الأعداد ثم استراتيجيات التفاعل مع المعرفة واستراتيجيات ما بعد التفاعل معها، ومن ثم استعرض ابرز تمرينات الطاقة فى هذا الصدد.

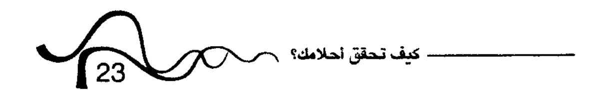
أما التهيئة أو الإعداد فهى تهيئة (معرفية ووجدانية وبدنية)، فالإعداد المعرفى يكون من خلال إعداد جدول للمذاكرة يحديد فيه وفق قدراته الوقت الذى سيستغرقه فى مذاكرة عدد معين من الصفحات فى مقرر بعينه قبل أن يتقل لدراسة مادة أخرى، أو وضع أدوات المذاكرة وتجهيزها قبل المذاكرة لتحفيز الذات للمذاكرة ؛ كتهيئة القاموس

عندما يبادر لترجمة قطعة ما من اللغة الإنكليزية أو أدوات الهندسة فى حل مسألة رياضية وهكذا.

اما مظاهر الأعداد الوجدانى فيكون من خلال مشاهدة برنامج محبب لك قبل أن تبدأ فى المذاكرة أو أداء تمارين الطاقة أو الاستماع لما تحبه نفسك كصوت مقرئ عذب أو موسيقى هادئة من الطبيعة أو آلة ما كما ترغب، اما إعدادات البدن فتكون بتناول كوب من العصير أو الشاى أو القهوة قبل بدء المذاكرة لإنعاش الحالة الجسمانية أو رفع درجة الانتباه وكذلك إعداد للحجرة التى تذاكر بها فى شكل يريحك بدنيا ما أمكن من حيث مكان مريح للجلوس فيه والإضاءة التى تلائم بصرك ونظام التهوية المناسبة.

أما استراتيجيات التفاعل المعرفية مع الدرس فتكون من خلال تسهيل تلقى المعرفة من خلال.

- التركيز على المعلومات الجديدة.
- تحليل المعلومات الجديدة.



- تصنيف المعلومات وربط الجديد بالقديم.

- حفظ المعلومات.

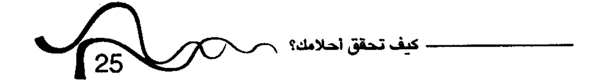
- تشجيع الذات طوال عمليات التفاعل.

أما استراتيجيات التفاعل الوجدانية فتكون بالاستماع لما تحب من أصوت ندية أو موسيقى هادئة بغرض توفير مناخ هادئ يدعو للاسترخاء الإيجابى اثناء التفاعل مع المعرفة أو تحويل ما تتعلمه إلى أغنية أو نشيد لطيف به طرفة تساعدك على حفظه ومن ثم استدعائه فيما بعد أو تدعو صديقا له للمذاكرة سويا ليتجاذبا اطراف الحديث حول المادة العلمية التى يتفاعلان معها وهذه الإستراتيجية قد تروق لبعض المتعلمين، ولكنها ربما لاتناسب البعض، وهنا يجب مراعاة التفاوت فى هذا المجال، وبالتأكيد لا تفيد هذه الأستراتيجية فى ظروف معينه مثل المذاكرة قبل الامتحان لأنه ربما يتحدثوا فى أشياء لا تتعلق بالمادة العلمية وبالتالى يفقدون انتباههم

ويضيعون وقدت المذاكرة فى أشياء أخرى، وربما قد يستشعر الطالب صاحب التحصيل المتدنى بمستوى تدنية أمام اقرانه فيناله الإحباط وتقل دافعيته مما يؤثر على حالته الوجدانية التى ستنعكس تباعاً على أدائه الأكاديمى.

واستراتيجيات التفاعل البدنية قد تكون بأن تقف إثناء المذاكرة بعد فترة جلوس طويلة وقد تنتقل لمقعد آخر وقد تكمل دراستك فى حجرة تختلف عن تلك التى بدأ ت فيها المذاكرة وقد تغير من وضع النافذة إن كانت مفتوحة أو العكس وقد تتناول كوب من العصير أو الشاى وقد تتوقف عن المذاكرة لفترة لأراحة ذهنه وجسده وقد تلعب رياضة خفيفه فى إثناء فترة الراحة أو تغمض عينيك أو تأخذ حماماً باردا أو ساخنا أو تقف فى الشرفة لاستنشاق الهواء النقى وقد تنظر إلى السماء لتفكر وتريح عينيك وذهنك.

وبعد تلقى المعلومة وقراءاتها والتفاعل معها يقوم المتعلم باستراتيجيات تعلم تربطه بما تفاعل معه بحيث

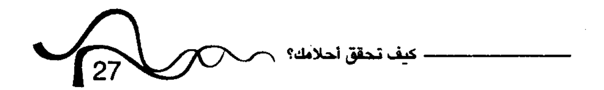


يظل فى حالة تواصل مع نفسه مستفيدا مما تفاعل معه وهذه قد تكون بعد المذاكرة مباشرة أو بعد نهاية الأسبوع أو الوحدة لمراجعة ما تم التفاعل معه لغاية استمرارية استيعابه واحتفاظه بالمعلومات من جانب واستخدامها فى التواصل مع الآخرين من جانب آخر من خلال المراجعة وتنظيم المعلومات وتقويم تفاعله

أما الأستراتيجيات الوجدانية لما بعد التفاعل فتكون من خلال رفع دافعيته للاستمرار فى التحصيل والعمل، ومن امثلتها أن يبتسم المتعلم لنفسه بعد أن يشعر بالرضا عن ما ذاكرة بعباردات تشجيعيه مثل " ياسلام "، وقد يخرج المتعلم من حجرته ويعبر عن رضاه بصوت عال للآخرين مثل لقد أنجزت كذا وكذا فى وقت قياسى أو لو استمر على المذاكرة بنفس هذا المستوى سأحصل على درجات مرتفعة فى مادة كذا واحيانا يكأفا نفسه بأن يشاهد فيلما أو مباراة أو يخرج لتيحاور مع أسرته أو يقضى بعض الوقت مع أصدقائه.

أما استراتيجيات البعدية البدنية ويقصد بها إعادة البدن على حالة اكثر نشاطا وحيوية ليتحقق هدفين اما العودة للمذاكرة مرة أخرى بعد فترة أو الخوض فى التفاعلات الحياتية اليومية؛ كأن يأخذ حماما دافئا أو يخرج للتنزه أو يلعب رياضة وقد يغمض عينيه لفترة أو ينظر إلى السماء أو لأقصى امتداد للبصر بغرض تغيير وضع البصر الذى كان يركز على أشياء دقيقة وقريبة من البصر جدا وذلك لإراحة العينين وقد يخلد بعض المتعلمين للنوم بعض الوقت بعد المذاكرة..

وقد تبدو هذه الإستراتيجيات بلا فائدة أكاديمية إلا أنها تهيئ المتعلم للعودة مرة أخرى بعد أن يستعيد البدن نشاطه وعافيته، كما أن حالة الاسترخاء المتبوعة بعودة النشاط تؤثر فى إقدام المتعلم على المذاكرة فى مرات وأيام تالية بعدما يطمئن إلى أن مذاكراته سيتبعها نشاطا يعيد للجسد حيويته، وقد يسعد ذلك العديد من المتعلمين وتصبح التدريبات



الرياضيـة أو حـالات الاسـتـرخـاء فى الشـرفـة أو الذهاب إلى أماكن جميلة تستهوى القلب أنواعاً من مكأفاة الذات ودافـعـاً للدراسـة، وباالتـالى يكون لهـا دور فى وجـدان المتـعلمـين، وتسـهم فـى رفع مسـتـوى دافعيتهم للتعلم والمذاكرة، واعلاء لمفهوم تقدير الذات لديهم؛ مما يسـهم فى زيادة مسـتوى تحصيلهم، وفى ذلك تهيئة المناخ المناسب لضـمان اسـتـمرارية التفاعل الإيجابى مع موضوع دراستهم ومستقبلهم التعليمى.

وفيمـا يلى تمارين الطاقة لغاية تحفيز الذات نحو التفاعل مع المعرفة والتفوق:

المحطة التدريبية الأولى

- اجلس فى هـدوء فى ضـوء الشـمس بحـيث يكون ظهرك معتدلا.
- ابتسم للشمس واغمض عينيك بهدوء.
- تخيل حولك جـواً مشـحـوناً بـالصـحـة مغـمـوراً بالسعادة، مغموراً بالعلم والمعرفة.

- خذ شهيقا من الأنف فى بطء وعمق وأنت فى هذه الصورة الذهنية متخيلاً أن الهواء الداخل محمل ومشحون بالمعرفة والتفوق..

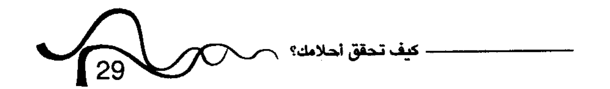
- عند طرد الهواء فى زفير طويل تخيل انك تمتص منه المعرفة والتفوق واستشعر تركيزها فى كل خلية فى جسمك أو عقلك..

- كرر التمرين عشر مرات حتى تشعر بالانفعال المطلوب، ويمكنك اختيار ما ترغب من الأفكار والإيحاءات الأخرى ولكن حدد رغبتك فى كل تمرين على حدة مع مراعاة اختيار وتحديد الكلمة المعبرة عما هو مطلوب.

المحطة التدريبية الثانية

- نم على ظهرك فى غرفة متجددة الهواء هادئة الإضاءة على أن يكون ظهرك مستوياً واسترخى تماماً.

- تنفس بضع تنفسات عميقة بطيئة.



- ضع يدك فـوق فم المعـدة وقل بصـوت هادئ استيقظ أيها المركز الشمسى، انفرجى أيتها الضفيرة الشمسية، اغمرى جسدى بذبذبات منشطة وسعيدة، اغمرى جسدى بالصحة والقـوة والهـدوء النفـسى والسـعـادة وحب المذاكرة....المعرفة....التفوق.

- كـرر قـولك عـدة مـرات بهـدوء وثقـة وابتـسـام، ولامـانع أن تربت على هذا المكان بحنان كـمـا تربت على طفلك على طفلك. وسوف تجد مع الاستمرار اليومى، انك فى أتم صحة واسعد حال بسبب تنبيه المركز الهام.

الوعى بالذات

تلعب مهارة الوعى بالذات دوراً كبيراً فى تطوير الذات والارتقاء بها بفاعلية نحو مساحات النجاح والتفوق فى كافة المجالات فى الحياة، وتقتضى إثراء

الفرد بمفردات المشاعر وكيفية التعاطى معها، وتحديد نقاط القوة والضعف، فى الانفعالات وتباعا فى المناحى السلوكية، ومحاولة رؤية الذات فى منظور إيجابى أخر، وفى ظل بدائل تفكير للمواطن السلبية، وامكانية رؤيتها فى ألوان إيجابية وهالات سعادة، بعيدا عن جلد الذات وتكليفها ما لا تطيق، أو إلقاء العبئ على الأخرين وإعفاء الذات من المواجهة.

وتناول علماء عدة مفهومها فيشير سقراط إلى أنها وعى الإنسان بمشاعره وقت حدوثها ويرأها فرويد الانتباه المتوزع الذى يستوعب ما يمر على الوعى بنزاهة وتجرد بوصفه شاهدا مهما ويسميها علماء النفس (الذات المراقبة) أى قدرة الوعى الذاتى التى تتيح للعالم النفسى أن يرصد ردود أفعاله على أقوال المسترشد والكيفية التى تتولد بها التداعيات الحرة لدى المسترشد.

وبعيدا عن الإطار النظرى لرؤية مفهوم الوعى بالذات، ومتعلقاته السيكولوجية، فإن توجهات علم

هندسة الذات تتأكد فى تفعيل تلك الرؤية النظرية فى ظل تمارين عملية وجلسات تدريبية، لمتعلقات التشفير من جهة لها فى قشرة المخ الجديدة، ولغايات الانتفاع الواقعى العملى لها فى ظل مواجهة مصاعب الحياة.

وتتأكد أهمية تفعيل مهارات التفكير فى ظل تلك التدريبات العملية فى هذا الصدد، التى تتوجه لرؤية الذات فى تجرد ورؤية ناقدة، تتشكل منها رؤية إبداعية للذات فى مواقف سعيدة مستجدة بالبهجة والسرور.

وتجدر الإشارة هنا إلى انه ليس القصد من تفعيل مهارة الوعى هى عملية المبالغة والتضخيم للذات وردود أفعالها، بل هى استراتيجيات محايدة **تحافظ على تأمل الذات حتى إثناء الخبرات** المتهيجة، من **خلال ملاحظة ودراسة الخبرة نفسها** وتشفيرها فى **ظل رؤية إيجابية ؛ وتلخص بإيجاز** بالوعى بمشاعرها **وأفكارنا المرتبطة بها ولا يصدر**

عنها تقييم وقد تكون باستجابة سلوكية فورية فى تغيير الخبرة السلبية إلى إيجابية أو بدون استجابة أى تأمل وتدبر لرؤية تنفيذية مؤجلة، هى حالة التعبير عن المشاعر والأفكار المرتبطة بها فى تداعيات مقصودة لغاية مقصودة، وادرج بين يدى قارئى العزيز منظومة محطات تدريبية مطورة من قبلى وهى على النحو الأتى:

المحطة التدريبية الأولى:

أمامك المفردات الآتية:

- متسامح متعاطف أراعى شعور الأخرين
- اعتمد على غيرى أتحمل المسؤولية اصمم على رأى.
- أعفو عن الأخرين رسول سلام متحمس.
- افضل العمل اليدوى شريف ودود.
- ملهم لبق أساعد الأخرين.
- رحيم رياضى عطوف.

- حلال المشاكل عادل نبيل الخلق.

- متدفق الفكر أكد واجتهد صبور.

- سريع التعلم مجامل ادعم الأخرين.

- أهل للثقة حذر احب العمل مع فريق.

- متجدد التفكير مفكر عاطفى.

- مثابر أتحكم فى نفسى شجاع.

- جذاب هادئ ملتزم.

- أنيق المشاعر محب مخلص.

- مرن امين كريم.

- استخدم أقلام ملونة وورقة مع نفسك أو مع صديق أو أصدقاء لك فى ظل صحبة ما

- تأمل الخمس والأربعون صفة الواردة فيما سبق فى كل سطرمنها ثلاث صفات.

- اختر ثلاث صفات من الصفات (٤٥) صفة فيما سبق تتمنى أن يصفك الأخرين منها؟.

- اكتب ما يفسر اختيارك لهذه الصفات وما علاقتها بحياتك؟.

- صمم لوحة لك تعبر من خلالك عن مكانة هذه الصفات فى ذاتك.

- فكر فى وقت ما فى حياتك كنت تتمنى لو كان لديك تلك الصفات الثلاث، أين كنت آنذاك، وماذا كنت تفعل؟.

المحطة التدريبية الثانية

- استمع لأصوات الطبيعة الهادئة أو من معزوفة ما وعبر عن مشاعرك تجاه ذاتك عند هذه اللحظة.

- عبر عن اثر تلك الصفات عليك فى المستقبل فى تلك الأجواء الهادئة.

- اختر ثلاث صور لك تعبر عن مراحل ثلاث فى حياتك، واربط تلك الصفات الثلاث بها؟.

- ارسم دائرة تمثل عالمك وحدد من خلالها الأشخاص والأحداث التى تهمك؟.

ـ حدد بألوان خاصة مكانة تلك الصفات الثلاث
فى الدائرة مع متعلقات ما يهمك فيها؟

المحطة التدريبية الثالثة

ـ تأمل خبراتك فى فترة زمنية مدتها ٦ مدتها اشهر مضت.

ـ ارسم مخططا بيانيا للارتفاعات والانخفاضات التى واجهتك فى هذه الفترة.

ـ حدد المحور الرأسى للزمن الذى استغرقته والأفقى للخبرات والمشاعر.

ـ حدد خبرة سارة ا مميزة فى تلك الفترة الزمنية.

ـ حدده نموذجا إيجابياً لك فى حياتك القادمة من خلال لوحة ما أو مخططا ما.

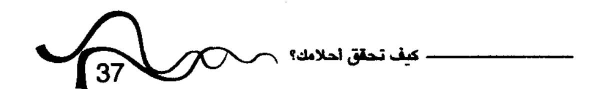
ـ تنفس بعمق وشفره بحركة ما فى يدك ليكن دافعا لك للأمام فى حياتك القادمة.

وتجدر الإشارة إلى أن تكرار تلك التدريبات يسهم فى إثراء تطوير الذات وتدعيم مساراتها فى الحياة،

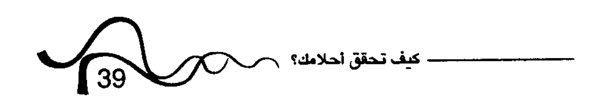
ولا يخفى أن هدوء واستقرار النفس الإنسانية عامل مهم فى نجاحها ومواجهتا مصاعب الحياة بجدية وتفاؤل بعيدا عن السلبية والمثبطات.

وفى نهاية المطاف أودعك أيها القارئ العزيز على بتونيا الحب والسلام وزنابق الإبداع والقاك عليهم فى محطة قادمة مستجدة بالبشر والمسرات.

■ ■ ■



علامــات
ضعف الشخصية



كثيرا ما يقول لنا أشخاص بان ثقتهم بأنفسهم فى الحضيض وبأنهم ضعاف الشخصية فهل توجد وصفة أو حل لهذه المعضلة؟

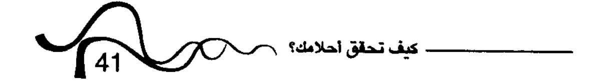
أولاً: من علامات ضعف الذات

١ ـ الميل إلى موافقة الآخرين ومسايرتهم أغلب الأحوال،.

٢ ـ الإذعان لطلبات الآخرين ورغبتهم ولو على حساب حقوق الشخص وراحته..

٣ ـ ضعف القدرة على إظهار المشاعر الداخلية والتعبير عنها.

٤ ـ الحرص الزائد على مشاعر الآخرين وخشية إزعاجهم.



٥ ـ ضعف القدرة على إبداء الرأى ووجهة النظر.

٦ ـ ضعف الحزم فى اتخاذ القرارات والمضى فيها.

٧ ـ صعوبة النظر فى عيون الآخرين وضعف نبرات الصوت.

٨ ـ التواضع الزائد عن حده فى مواقف لا يناسب فيها ذلك (الذلة).

ثانياً: مفهومات خاطئة حول ضعف توكيد الذات

١ ـ أن هذا هو الحياء المحمود شرعاً والمقبول عرفاً.

٢ ـ أن هذا من التواضع المطلوب ومن لين الجانب.

٣ ـ أن هذا من الإيثار ومحبة الآخرين.

٤ ـ يجب أن أكون محبوباً من الجميع، مقبولاً عندهم، معروفاً باللطافة والدماثة.

٥ ـ يجب أن أقدم رغبات الآخرين ومشاعرهم على رغباتى ومشاعرى دائماً..

٦ ـ يجب أن لا أزعج مشاعر الآخرين أبداً، وأن لا أجرحها بإبداء مشاعرى وآرائى وطلباتى.

ثالثاً: معنى توكيد الذات

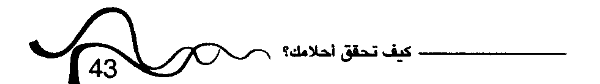
هو قدرة الفرد التعبير الملائم (لفظاً وسلوكياً) عن مشاعره وأفكاره وآرائه تجاه الأشخاص والمواقف من حوله، والمطالبة بحقوقه (التى يستحقها) دون ظلم أو عدوان.

ـ توكيد الذات يرتكز على تقدير الفرد لذاته (رضاه عن نفسه وقدراته) وعلى إحساس الفرد بتقدير الآخرين له (مكانته عندهم واحترامهم له).

ـ المتزن يقدر نفسه حق قدرها بحسب ما تستحقه.

ـ المتكبر ينفخ ذاته ويعطيها منزلة أكبر مما تستحقه.

ـ المتذلل يبخس نفسه حقها وينزلها أقل من منزلتها.



رابعاً: أمثله لضعف السلوك التوكيدى

١ ـ فى السوق يلح البائع على المشترى بشراء بعض السلع التى لا يرغبها، فيقوم بشراء ما لا يريده (ولو كان ثمنه مرتفعاً) لأجل أنه لا يستطيع أن يبدى عدم رغبته فى الشراء (ضعف القدرة على الرفض).

٢ ـ الاستمرار فى الاستماع لشخص لا يهمك حديثه وفى وقت ضيق بالنسبة لك (لديك مواعيد آخر مثلاً) فتحرج أن تعتذر منه للانصراف، (ضعف القدرة على إبداء الرغبة).

٣ ـ عند الاستدانة، يلح المستدين على الطرف الآخر بإقراضه مبلغاً قد يكون كبيراً أو هو فى حاجته فيقرضه وهو كاره (ضعف القدرة على الاعتذار).

٤ ـ شخص يتحمل أعباء (وظيفة أو مهمة اجتماعية) فوق طاقته وليست واجبة عليه ولا يريدها ولا يستطيع إبداء رأيه فى ذلك.

٥ ـ التنازل عن بعض القيم والمبادئ المهنية خجلاً من شخص أو أشخاص ما.

٦ ـ شخص يطلب منك الهاتف الجوال ليكلم مكالمة خارجية فتعطيه إياه وأنت تعلم أنه سيطيل ولن يراعى مشاعرك.

خامساً: خصائص الشخص المؤكد لذاته

١ ـ التوافق بين مشاعر الداخلية وسلوكية الظاهرى.

٢ ـ القدرة على إبداء ما لديه من آراء ورغبات بوضوح.

٣ ـ القدرة على الرفض والطلب بأسلوب لبق.

٤ ـ القدرة على التواصل مع الآخرين بطريقة لبقة، (التواصل البصرى ـ اللفظى).

سادساً: خصائص السلوك التوكيدى

١ ـ أنه وسط بين الإذعان للآخرين والتسلط عليهم وظلمهم.

٢ ـ يتوافق فيه السلوك الظاهر مع المشاعر والأفكار الداخلية.

٣ ـ أنه مقبول شرعاً وعرفاً وعقلاً

سابعاً: فوائد السلوك التوكيدى

١ ـ يولد شعوراً بالراحة النفسية.

٢ ـ يمنع تراكم المشاعر السلبية (التوتر والكآبة).

٣: يقوى الثقة بالنفس.

٤ ـ يحافظ به الشخص على حقوقه، ويحقق أهداف وطموحاته.

٥ ـ يعطى انطلاقاً فى ميادين الحياة (فكراً وسلوكاً) وهو من أهم طرق النجاح فى الميادين المتنوعة.

ثامناً: التدريب على السلوك التوكيدى

(بإشراف المختصين النفسيين)

١ ـ وضع مدرج للسلوك التوكيدى المراد (من واقع حياة الشخص)، يبدأ فيه بالأهون ثم الأشد منه.

٢ ـ التدريب على الجوانب الآتية:

(أ) **التعبير عن الرأى الشخصى بقناعة ورضى (فى الموافقة والمخالفة).**

(ب) **التعود على الرفض** بأسلوب مناسب **(تؤكد مرادك دون ظلم غيرك)** مثل: **آسف لا أستطيع ـ عفواً** لا أريد ـ لا **لا أقدر.**

(ج) التعبير عن المشاعر والعواطف الداخلية بصدق ووضوح، مثل: أشعر بعدم ارتياح لهذا الأمر ـ هذا لا يعجبنى.

(د) التعود على استخدام ضمير المتكلم (دون مبالغة) مثل "أشعر" بدل قولك "الواحد يشعر"، " أنا لا أرضى ذلك" بدل قولك "الشخص لا يرضى ذلك".

(هـ) التدريب على التعبير البدائى الملائم: التواصل البصرى، وضوح الصوت

(نبراته - عبارته)، الجلسة والوقفة والمشية وحركات اليدين والرأس (تخدم الأسلوب التوكيدى).

٣ - التكرار والإعادة حتى الإتقان وتطبيق ذلك فى الواقع..

٤ - التدرج فى الأسلوب التوكيدى كالبدء بالتوكيد الأخف (الذى يحقق المراد بأدنى ثمن نفسى) حسب الموقف دون الوصول إلى الظلم والعدوان.

متى تغير خططك

نعل الملك:

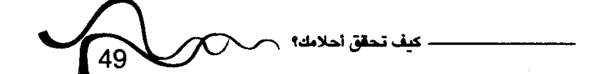
يحكى أن ملكا كان يحكم دولة واسعة جدا. اراد هذا الملك يوما القيام برحلة برية طويلة. وخلال عودته وجد ان اقدامه تورمت بسبب المشى فى الطرق الوعره، فاصدر مرسوما يقضى بتغطية كل شوارع المملكة بالجلد ولكن احد مستشاريه اشار

عليه برأى افضل وهو عمل قطعة جلد صغيرة تحت قدمى الملك فقط. فكانت هذه بداية نعل الأحذية..

إذا أردت أن تعيش سعيدا فى العالم فلا تحاول تغيير كل العالم بل اعمل التغيير فى نفسك... ومن ثم حاول تغيير العالم ما استطعت..

الإعلان والأعمى.

جلس رجل أعمى على إحدى عتبات عمارة واضعا قبعته بين قدميه وبجانبه لوحة مكتوب عليها: أنا أعمى أرجوكم ساعدونى. فمر رجل إعلانات بالأعمى ووقف ليرى أن قبعته لا تحوى سوى قروش قليلة فوضع المزيد فيها. ودون أن يستأذن الأعمى أخذ لوحته وكتب عليها عبارة أخرى وأعادها مكانها ومضى فى طريقه. لاحظ الأعمى أن قبعته قد امتلأت بالقروش والأوراق النقدية، فعرف أن شيئا قد تغير وأدرك أن ما سمعه من الكتابة هو ذلك التغيير فسأل أحد المارة عما هو مكتوب عليها فكانت



الآتى:' نحن فى فصل الربيع لكننى لا أستطيع رؤية جماله'..

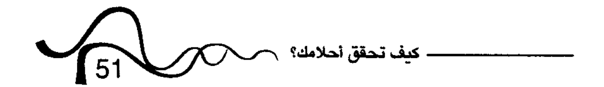
غير وسائلك عندما لا تسير الأمور كما يجب.

حكاية النسر

يُحكى أن نسرا كان يعيش فى إحدى الجبال ويضع عشه على قمة إحدى الأشجار، وكان عش النسر يحتوى على ٤ بيضات، ثم حدث أن هز زلزال عنيف الأرض فسقطت بيضة من عش النسر وتدحرجت إلى أن استقرت فى قن للدجاج، وظنت الدجاجات بأن عليها أن تحمى وتعتنى ببيضة النسر هذه، وتطوعت دجاجة كبيرة فى السن للعناية بالبيضة إلى أن تفقس. وفى أحد الأيام فقست البيضة وخرج منها نسر صغير جميل، ولكن هذا النسر بدأ يتربى على أنه دجاجة، وأصبح يعرف أنه ليس إلا دجاجة، وفى أحد الأيام وفيما كان يلعب فى ساحة قن الدجاج شاهد مجموعة من النسور تحلق

عـاليـاً فى الـسـمـاء، تمنى هذا النسـر لو يسـتطيع التحليق عالياً مثل هؤلاء النسور لكنه قوبل بضحكات الاستهزاء من الدجاج قائلين له: ما أنت سوى دجاجة ولن تسـتطيع التـحليق عـاليـاً مـثل النسـور، وبعـدها توقف النسـر عن حلم التـحليق فى الأعـالىَ، وآلمه اليـأس ولم يلبث أن مات بعد أن عـاش حـياة طويلة مثل الدجاج..

أنك إن ركنت إلى واقـعك السلبى تصـبح أسـيـراً وفـقـاً لما تؤمن به، فـإذا كنت نسـراً وتحلم لكى تحلق عالياً فى سـماء النجاح، فتابع أحلامك ولا تستمع لكلمـات الدجـاج (الخـاذلين لطمـوحك ممن حـولك!) حيث أن القدرة والطاقة على تحقيق ذلك متواجدتين لديك بعـد مشـيئة الله سبحـانه وتعالـى. واعلم بأن نظرتك الشـخـصـيـة لذاتك وطمـوحك هـمـا اللذان يحـددان نجـاحك من فشلك! لذا فـاسع أن تصـقل نفسك، وأن ترفع من احترامك ونظرتك لذاتك فهى السبيل لنجاحك، ورافق من يقوى عزيمتك.



غير التكتيك المعتاد عندما تسير الأمور عكس ما تريد!.

قـوة الإرادة

فى عام ١٩٨٩ ضرب زلزال مدمر أرمينيا، وكان من أقسى زلازل القرن العشرين وأودى بحياة أكثر من خمسة وعشرين ألف شخص خلال عدة دقائق، ولقد شلت المنطقة التى ضربها تماماً وتحولت إلى خرائب متراكمة، وعلى طرف تلك المنطقة كان يسكن فلاح مع زوجته، تخلخل منزله ولكنه لم يسقط،وبعد أن اطمأن على زوجته تركها بالمنزل وانطلق راكضاً نحو المدرسة الابتدائية التى يدرس فيها ابنه والواقعة فى وسط البلدة المنكوبة، وعندما وصل وإذا به يشاهد مبنى المدرسة وقد تحول إلى حطام، لحظتها وقف مذهولاً واجماً، لكن وبعد أن تلقى الصدمةالأولى ما هى إلا لحظة أخرى وتذكر جملته التى كان يرددها دائماً لابنه ويقول له فيها: مهما كان

(سأكون دائماً هناك إلى جانبك)، وبدأت الدموع تنهمر على وجنتيه،وما هى إلا لحظة ثالثة إلا وهو يستنهض قوة إرادته ويمسح الدموع بيديه ويركز تفكيره ونظره نحو كومة الأنقاض ليحدد موقع الفصل الدراسى لابنه وإذا به يتذكر أن الفصل كان يقع فى الركن الخلفى ناحية اليمين من المبنى، ولم تمر غير لحظات إلا وهو ينطلق إلى هناك ويجثو على ركبتيه ويبدأ بالحفر، وسط يأس وذهول الآباء والناس العاجزين.

حاول أبوان أن يجراه بعيداً قائلين له: لقد فات الأوان، لقدماتوا، فما كان منه إلا أن قال لهما: هل ستساعداننى؟!، واستمر يحفر ويزيل الأحجارحجراً وراء حجر، ثم أتاه رجل إطفاء يريده أن يتوقف لأنه بفعله هذا قد يتسبب بإشعال حريق، فرفع رأسه قائلاً: هل ستساعدنى؟!، واستمر فى محاولاته، وأتاه رجال الشرطة يعتقدون أنه قد جن، وقالوا له: إنك بحفرك هذا قد تسبب خطراً وهدماً أكثر، فصرخ

بالجميع قائلا: إما أن تساعدونى أو اتركونى، وفعلا تركوه، ويقال أنه استمر يحفرويزيح الأحجار بدون كلل أو ملل بيديه النازفتين لمدة (٣٧ ساعة)، وبعد أن أزاح حجراً كبيراً بانت له فجوة يستطيع أن يدخل منها فصاح ينادى: (ارماند)، فأتاه صوت ابنه يقول: أنا هنا يا أبى، لقد قلت لزملائى، لا تخافوا فأبى سوف يأتى لينقذنى وينقذكم لأنه وعدنى أنه مهما كان سوف يكون إلى جانبى.

مات من التلاميذ ١٤، وخرج ٢٣ كان آخر من خرج منهم (ارماند)، ولو أن إنقاذهم تأخر عدة ساعات أخرى لماتوا جميعا، والذى ساعدهم على المكوث أن المبنى عندما انهار كان على شكل المثلث، نقل الوالد بعدها للمستشفى، وخرج بعد عدة أسابيع. والوالد اليوم متقاعد عن العمل يعيش مع زوجته وابنه المهندس، الذى أصبح هو الآن الذى يقول لوالده: مهما كان سأكون دائماً إلى جانبك...!

إن الرغبة والقدرة على تخطى الصعاب وتجاوز المحبطات والمثبطات انما هى سمة الإدارى الناجح، وعليه لا بد من التمسك برغباتنا وطموحاتنا حتى تكلل بالتطبيق العملى فى أرض الواقع ولو بعد حين، فما من شيء فى هذه الدنيا يكون لنا بين الكاف والنون، انما علينا العمل للوصول للغاية النبيلة التى نرنوا إليها، وكلما سمت غايتك عليك مضاعفة العمل وتقوية العزيمة والإرادة أكثر فأكثر.. حيث أن النجاح ما هو إلا إرادة توجهها الإدارة.

إن الإرادة القوية تعنى الاستعلاء على كل مظاهر الإغراء والمتع اللحظية؛ بغية الوصول إلى الهدف المرسوم..

ولأن الإرادة القوية تعنى التحلِّيَ بالصبر على معوِّقات العمل التى تقابلنا فى الطريق، وإيجاد الحلول المناسبة لها حتى نحقِّق مرادنا ونصل إلى أهدافنا..

ولأن الإرادة القوية تعنى الاتصاف بالقدرة على تحمل الأذى، وتجاوز الأزمات حتى يتحقق المأمول ونصل إلى الهدف المنشود..

ولأن الإرادة القوية تعنى التصدىَ لكل عوامل الضعف وبثّ اليأس والإحباط فى قلوب أصحابها؛ وهو ما لا يقدر عليه إلا الكبار..

ولأن الإرادة القوية تعنى الحرمان والمشقة أثناء السير فى الطريق؛ وهو ما لا يقدر عليه إلا الكبار.

إن الإرادة هى تلك النقطة الصغيرة التى تمكث فى عقلك الباطن وتحركك اتجاه ما تريد وتعطيك الدافع والحافز فى اتجاه هدفك وتمكنك من تذليل الصعاب وتحدى المعوقات لإكمال طريقك وإنجاز مبتغاك مهما صعب المشوار.

إن تحقيق هدفك فى الحياة بحاجة إلى مزيد من العزيمة، وقوة الإرادة والثقة بالنفس، والقوة النفسية، بيد أنك ستواجه سيلاً عارماً من التثبيط ومن

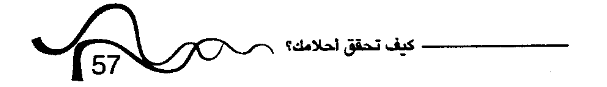
التـشكيك، ومـن التنقـيص،لذلك عليك أن تكون على قـدر طمـوحـاتك ورغبـاتك، وأن تعـمل على تقـوية إرادتك لتصبح عصية على الانكسار..

كيف تعتمد على مواطن قوتك؟

هل لديك من الشـجـاعـة مـا يجـعلك تطلب من المحيطين بك تقييمك، حتى وإن كنت تشغل منصبًا مرموقًا، وحققت نجاحات كثيرة على المستوى العملى والشخصى؟! هل السعى فى معرفة ذاتك وتطويرها يدفعك نحو تقبل آراء الآخرين السلبية عنك؟!

تُركز أغلب التقييمات على الجانب السلبى؛ وخلال اللقاءات الرسمية لتقييم الموظفين، تركز المناقشات دائمًا على "الفرص المتاحة لتحسين نقاط الضعف"؛ وحتى إذا كان التقـيـيم الإجمـالى مشبـعـاً بالإطراء، يخشى المديرون ومرءوسيهم المباشرون هذه اللقاءات.

التقييم التـصحيحى التقليدى له مكانه بالطبع، فكل مـؤسـسـة يجب أن تكتشف الموظفـين الفـاشلين



وضعيفى الأداء وتتأكد من أن كل موظف يعمل وفقًا لمستوى متوقع من الكفاءة، ولكن التركيز الشديد على مشكلات الأداء يحرم الشركات من الحصول على أفضل ما لدى أفرادها، ولنكن منطقيين: لاعب الكرة الذى يجيد اللعب فى كل مركز حالة نادرة جدًا، فما الذى يجبر مهاجمًا هدافًا على بذل جهد خارق لتطوير مهاراته كمدافع؟!

أنت كمدير بحاجة لأداة تساعدك على فهم ودعم قدراتك، وكل موظف يعمل معك يحتاج إلى مثل هذه الأداة. هذه الأداة عبارة عن زذاتك المثالية فى عيون الآخرين"، وهى تسمح لك باستغلال مواهبك المكتشفة أو التى لا تعلم عنها شيئًا، لتزيد من احتمالات النجاح والتطور فى مستقبلك المهنى.

- يبدأ تدريب "الذات المثالية أو الذات المعطاءة" من خلال جمع تعليقات من عائلتك وأصدقائك وزملائك ومدرسيك عن مواطن قوتك؛ طالبًا منهم أن

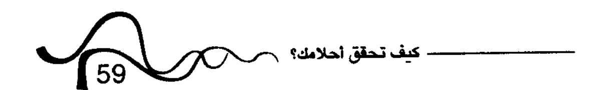
يعطوك أمثلة محددة لمواقف كانت فيها مواطن قوتك مفيدة إلى أقصى درجة.

- **الخطوة التالية:** هى فحص التقييم أو الإفادة الراجعة لتكتشف العناصر الأكثر تكرارًا، وترتبها فى جدول يساعدك على تكوين صورة واضحة عن جوانب قوتك.

- **الخطوة الثالثة:** هى أن ترسم لنفسك صورة شخصية ذاتية، أى تضع وصفًا عمليًا وتطبيقيًا يلخص ويصقل المعلومات والإفادات التى جمعتها؛

- **الخطوة الرابعة:** والأخيرة هى أن تعيد تصميم الوصف الوظيفى لعملك ومهماتك لكى تؤسسها وتبنيها على ما تجيد، وحيثما تفيد، تطبيقًا للمبدأ القائل: "إن قيمة كل موظف وكل مدير وكل إنسان هى فيما يُبدع ويُجيد ويُفيد."

سيساعدك اكتشاف الذات المعطاءة على معرفة من تكون وكيف تبدع؛ فعندما تعرف "ذاتك المعطاءة"،



تستطيع اختيار المواقع التى تجيد اللعب والإبداع فيها، سواء الآن أو فى مجالات عملك المستقبلية.

كيف تواجه همومك؟

هل أنت على وعى بالأشياء التى تسبب لك التوتر؟

هل تنظم وقتك لتفادى إرباك اللحظات الأخيرة؟

هل تخصص لك وقتا كل يوم للاسترخاء وتؤدى أشياء وتستمتع بها؟

هل تنام ٨ ساعات كل ليلة.. تأكل بنظام غذائى متوازن وتحدد وقتا للتمارين الرياضية؟

هل تتجنب التدخين.. الكحول؟

هل تستطيع أن تضحك.. وأن تبكى.. وأن تعبر عن مشاعرك؟

هل يُشاركك مشاكلك صديق قريب أو شخص مقرب منك من العائلة؟

هل تعلم أين تجد المساعدة عندما تكون الضغوط زائدة عن الحد؟

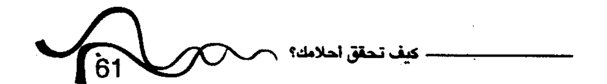
حاول الإجابة عن هذه الأسئلة لأنها سوف تساعدك على تفهم حقيقة وضعك وقدرتك على تحمل ضغوط الحياة اليومية.

والآن نتعرف على العوامل المؤدية إلى الشعور بضغوط حياتية.

ما الذى يسبب الضغوط؟

١ ـ الذات/الشخصية: التوتر الشديد فى أسلوب الحياة.. الحساسية الزائدة فى التعامل مع مشاكل الحياة اليومية.. الصعوبة فى اتخاذ القرارات، قمع الذات المبالغ فيها.

٢ ـ تغيرات الحياة الأساسية: الزواج، تربية الأطفال، الطلاق، موت احد المقربين، عجز أو مرض أحد أفراد الأسرة، المشاكل الجنسية، التوزيع غير المتساوى للمسؤوليات بين أعضاء الأسرة، الشجار والضرب المتكرر فى الأسرة، ضغوطات دراسية.



٣ ـ العمل الوظيفى: تعارض وغموض الدور، زيادة أو نقصان الحمل الوظيفى، المناوبة، افتقاد العلاقات الشخصية المتبادلة فى العمل، فرص غير كافية للتطوير المهنى.

٤ ـ الناحية المالية: الديون، التوزيع غير المتساوى للدخل، متطلبات الحياة اليومية.

٥ ـ البيئة المحيطة: العيش فى منطقة غير آمنة، الأماكن المزدحمة، الأحوال الجوية، التلوث، الكوارث الطبيعية.

وعلى الرغم من أن معظم الناس يتصورون أن التوتر له آثار سلبية، فانه يمكن أن يكون ايجابيا أيضا فى تحقيق الأهداف والقدرة على التركيز والأداء الأفضل.

التفاعل مع الضغوط

إحدى وسائل مواجهة الضغوط اليومية، تكون بالفصل بين التوتر الذى يمكننا أن نتحكم فيه،

والتـوتـر الذى لا يمكن التـحكم فـيـه، ومن ثم وجـه طاقتك تجاه الأشياء التى ترى انه بامكانك تغييرها، وسوف تندهش للاختلاف الذى يمكن أن تحققه.

كيف يؤثر التوتر على جسمك؟

توجد مراحل للتوتر:

١ـ مرحلة الإنذار:

الجسم يفـرز هرمـون الادرينـالين الذى يؤثـر على طاقة الجسم، ومن أعراض زيادة إفرازه سرعة دقات القلب، سرعة التنفس، وشد العضلات.

٢ـ مرحلة المقاومة:

وفـيـهـا يكون الإحـسـاس بالتـعب، التـوتر، وعـدم القدرة على تحمل الأشياء الأخرى.

٣ـ مرحلة التعب:

ويكون الفرد فيها أكثر عرضة للأمراض وعدم القدرة على اتخاذ القرارات أو التفاعل مع الآخرين.

علامات التوتر

للتوتر أعراض فسيولوجية وسلوكية وانفعالية وهى:

١ ـ إعراض فسيولوجية: سرعة دقات القلب، سرعة التنفس، شد فى العضلات، برودة فى الأطراف، جفاف الفم، الشعور بالغثيان، زيادة فى العرق وصداع.

٢ ـ إعراض سلوكية: التكلم بصوت مرتفع وبسرعة أكثر، تحريك الأصابع اليومية بقلق وارتعاش، التثاؤب، قضم الأظافر، صرير الأسنان، التغيب المزمن عن العمل، إهمال المظهر الشخصى، التعرض لحوادث أكثر من المعتاد، نسيان المواعيد أو إلغاؤها قبل فترة وجيزة، عدوانية.

٣ ـ أعراض انفعالية وتشتمل على: ضيق وقلق، تغيرات فى المزاج، الضجر، الميل إلى الخمول، صعوبة فى النوم، تغير فى العادات الغذائية، اكتئاب، الاضطراب وعدم القدرة على التركيز للوصول إلى

قـرارات، الزيادة فى تناول المسكرات والتـدخين، قلة الرغبة الجنسية، غضب وعصبية.

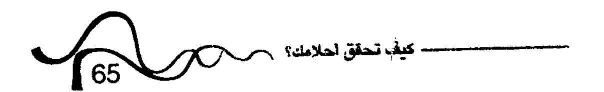
٤ ـ أعراض ذهنية: النسيان، صعوبة فى التركيز، صعوبة فى استرجاع الأحداث، تزايد فى الأخطاء، انخفاض الإنتاجية، واستحواذ فكرة واحدة على الفرد.

إدارة الوقت

هل دائما تتمنى لو أن هناك ساعات إضافية فى اليوم، وهل تؤجل الأعمال حتى اللحظة الأخيرة؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فأنت لا تدير وقتك بكفاءة، إن تنظيم الوقت يقلل من التوتر ويترك لك وقتا كافيا للاسترخاء.

الأنشطة الجسمانية

إن ممارسة أى نشاط جسمانى تساعدك على التخلص من التوتر حيث تستنفد طاقتك من خلالها مثل: المشى، التمرينات الرياضية، الأعمال المنزلية، وبعض الأشياء التى تخفض التوتر.



الاسترخاء

من الضرورى أن تتعلم كيف تسترخى، ويساعدك على ذلك القـراءة، الاسـتمـاع إلى القـرآن الكريم، أحلام اليقظة، المساج، التنفس العميق، اليوغا، حمام ساخن، القيلولة والسباحة.

الدعم الاجتماعى والروحى

حـين يواجـه الشـخص مـشكلة يحـتـاج إلى دعم اجـتـمـاعى وعـاطفى وروحى، عن طريق إيجـاد نظام اجـتـمـاعى يدعم الفـرد فى ظروفـه التى يمـر بهـا، ويكون الدعم من عـدة أطراف (الأهل، الأصـدقـاء، الجيران، زملاء العمل، المؤسسات الدينية والتربوية).

المـرح

هو النظر إلى الجانب الممتع من الموقف الضاغط، بمعنى تحويل الموقف السلبى إلى مـوقف ايجابى، مما يقلل من حـدة الحـدث السلبى ويجـعلك تنظر إلى الأمر ببساطة أكثر.

كما ننصح بممارسة الأنشطة التى تحقق لك متعة مثل مشاهدة مسرحيات وأفلام كوميدية، جلسات مع الأصدقاء المرحين، فالمرح يجعلنا ننظر إلى مشاكلنا بمنظور مختلف ويخفف من حدة المشاكل.

التغذية الجيدة:

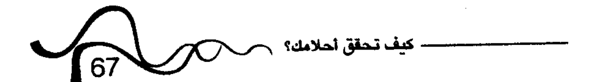
يجب تناول الغذاء الجيد عن طريق الفواكه والخضراوات، وتناول الفيتامينات والأملاح المعدنية والعناصر النادرة التى تساعد على تخفيف الضغط العصبى مثل الفيتامينات A، B، C، D، E، K.

الأملاح المعدنية: الكالسيوم، الكلور، الفوسفور، المغنيسيوم، البوتاسيوم، الصوديوم.

العناصر النادرة: الكروم، الحديد، الفلور، اليود، المنغنيز، النحاس، الزنك، الكبريت.

تقديم الاستشارة:

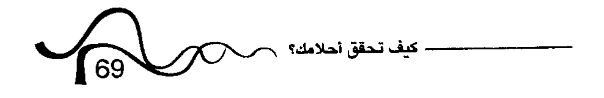
من أحد عوامل الدعم الاجتماعى التوجه إلى مرشد ماهر يساعدك على فهم مشكلتك، ويحدد



احتياجاتك ويعطيك البدائل والنصح بناء على خبرته العلمية. وهذا يؤدى إلى تخفيف التوتر والضغط من تحمل عبء أسرارك الخاصة، كما يساعدك على أن ترى مشكلتك بوضوح ويساعدك على اتخاذ قراراتك بنفسك.

■ ■ ■

لا تتخلى
عن أحلامك..



أأحلامك تضايقك...... أنا أقول لك لا .... أن أحلامنا تستحق أن ندافع عنها مهما واجهتنا العقبات والأزمات..فلابد لنا من النهوض.... مرة... ومرتين....ومرات عديدة..واعلم أن الأرض التى وقعت عليها... ستعتمد عليها لتنهض من جديد.

ولك منى بعض الهمسات علها تنير دربك للوصول إلى أحلامك:

١ ـ لا تتخلى عن حلمك مهما كان صغيرا أو صعبا، إن كان صعب المنال فى الوقت الحاضر..فالمستقبل كفيل بتحقيقه إذا أنت اصرر ت واستمريت على الطريق إلى

حلمك.فان من سار على الدرب وصل. وأبدأ بهدف سهل أكثر.

٢ ـ كن صبورا، فهناك الكثير من العوائق والعقبات ستقف فى طريقك بلا شك.. والظروف القاسية تحاول ردك عن أحلامك.. حاول مقاومتها.. واعلم ان بطريقك الى هدفك حجارة لا تتعثر بها لكن اجمعها وابن بها سلما الى احلامك الجميلة.

٣ ـ كن قوى العزيمة، لا تزعزعك العواصف، ولا تقتلعك الأعاصير.. عاليا علو النخل... طامحا طموح النجوم، راسخا رسوخ الجبال... ولا تركن للاستسلام.

٤ ـ لا ينته شىء بعد حتى اللحظة التى تتوقف فيها عن المحاولة.... فلا تتوقف عن المحاولة حتى تصل الى النهاية.

٥ ـ وان ضعفت يوما... فلا تنس... استعن بالله على أحلامك ولا تعجز......

متى تنخفض طاقتك اليومية؟

عندما تكون على درجة مرتفعة من الحماس، تكون طاقتك عالية... أليس كذلك؟

الدوافع تمدك بالطاقة، ولكنك دائما فى احتياج الى شىء بجانب الدوافع لتوليد كمية كبيرة من الطاقة، سأرشدك الى أعظم الوسائل التى تمكنك من زيادة طاقتك بطريقة فعالة للغاية. فى اعتقادى أنه فى الممكن تصنيف الناس الى ثلاث أنواع:

النوع الأول:

هم الناجحون من جميع النواحى... يعملون باجتهاد وأذكياء ويأكلون بطريقة صحية ويمارسون التمرينات الرياضية بانتظام ويخصصون دائما وقتا كافيا لهم ولعائلاتهم، ويستطيعون أن يعيشوا حياة صحية متوازنة.

النوع الثانى:

هم الناس الذين يتركز نجاحهم على عملهم وعندهم هدفا رئيسيا فى حياتهم يتلخص فى العمل

الدائم باجتهاد والتوسع فى العمل وتكوين الثروات. فحقا إنهم ينجحون مادياً، ولكن يأتى هذا النجاح على حساب نواح أخرى فى حياتهم.. فمثلايكون نظام غذائهم غير صحى، يدخنون، يدمنون تناول الشاى والقهوة بشراهة وربما يتعاطون الخمور ومن النادر أن يكون عندهم وقت لممارسة أى تمرينات رياضية ودائمى الشكوى أنه لايوجد وقت لأى شىء آخر سوى العمل وأنهم دائما مشغولين بسبب التزاماتهم فى العمل.

النوع الثالث:

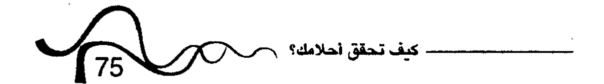
هذا النوع من الناس هو الذى يعيش حياته فى حلقة مفرغة فهو يشكل المجموعة التى تبدأ يومها بالسيجارة وفنجان القهوة ثم يبدءون حربهم مع حركة المرور ذهابا الى العمل ويعودو نآخر اليوم الى المنزل لتناول أسرع وجبة من الطعام بصرف النظر عن قيمتها الغذائية ويشاهدون التليفزيون حتى

يغلبهم النوم. فهم مع السيجارة والقهوة طوال النهار، وقلما يفكرون فى ممارسة أى رياضة، وبعد هذا يندبون حظهم السيىء على طاقتهم الضعيفة وصحتهم المتدهورة.

هذه الأنواع الثلاثة من الناس موجودون فى كل مكان فى العالم، لدرجة أن بعض الباحثين فى أمريكا وجدوا أن واحد من كل أثنين من الأمريكان يموتون بمرض من أمراض القلب وواحد من كل ثلاثة يموتون بالسرطان هؤلاء الناس يقعون فى مصيدة رفع مستوى حياتهم بدلا من أن يعيشوا فعلا حياتهم، وقد قال جورج برنارد شو (العقل السليم فى الجسم السليم. فلابد منرفع مستوى كلاهما حتى تعيش حياة صحية سليمة).

أول لصوص الطاقة... هو عملية الهضم:

هل حدث أنك استيقظت صباحا بعد نوم عميق لمدة ٦ أو ٨ساعات أو حتى ١٠ ساعات ومازلت تشعر



بالتعب؟... إذا حدث ذلك فأحد الأسباب الرئيسية هو سوء الهضم... فقد تكون تناولت وجبة دسمة وذهبت للنوم بعدها مباشرة، ففى هذه الحالةيكون الجسم مستيقظ ومنهمك فى هضم الوجبة الدسمة. ويحدث نفس الشىء عندما تتناول وجبةكبيرة فى الأفطار فإن أكثر من ٨٠ ٪ من الدم يتجه للمعدة لمساعدتها على الهضم، وإذا ماتناولت وجبة أخرى خلال أربع ساعات فأنت تجهد جسمك أكثر من اللازم مما يسبب نقص الطاقةعندك.

ثانى لصوص الطاقة... هو القلق:

عندما تشعر بعدم الأمان بالنسبة لأى شىء متعلق بالعمل مثلا أو بالعلاقات الاجتماعية، وتظل دائم التفكير فى هذا الشىء... فالذى يحدث هو أن طاقتك الفعلية ستقوم بسلب جزء من الطاقةالجسمانية والعاطفية حتى تغذى عملية التفكير، وبالتالى تشعر أن طاقتك ضعيفة.

ثالث لصوص الطاقة... هو الإجهاد:

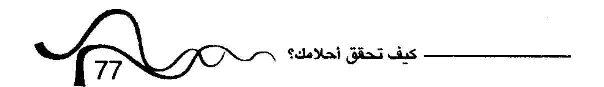
عندما تجهد نفسك أكثر من اللازم ستشعر بالتعب وتشعر بنقص في الطاقة.

نعم ممكن أن يطير الحصان!!

حكم أحد الملوك على شخصين بالإعدام لجريمة ارتكباها، وكان موعد تنفيذ الحكم بعد شهر من تاريخ إصداره، وقد كان أحدهما مستسلما خانعا يائسا قد التصق بإحدى زوايا السجن باكيا منتظرا يوم الإعدام... أما الآخر فكان ذكيا لماحا طفق يفكر في طريقة ما لعلها تنجيه أو على الأقل تبقيه حيا مدة أطول..

جلس في إحدى الليالي متأملا في الملك وعن مزاجه وماذا يحب وماذا يكره... فتذكر.. مدى عشقه لحصان عنده حيث كان يمضي جل أوقاته مصاحبا لهذا الحصان وخطرت له فكرة خطيرة.

فصرخ مناديا السجان طالبا مقابلة الملك لأمر خطير، وافق الملك على مقابلته وسأله عن هذا الأمر



الخطير فقال له السجين إن باستطاعته أن يعلم حصانه الطيران فى خلال السنة بشرط تأجيل إعدامه مدة سنة، وقد وافق الملك حيث تخيل نفسه راكبا على الحصان الطائر الوحيد فى العالم!

سمع السجين الآخر بالخبر وهو فى قمة الدهشة قائلا له:

أنت تعلم أن الخيل لا يطير فكيف تتجرأ على طرح مثل تلك الفكرة الغريبة فرد قائلا أعلم ذلك ولكننى منحت نفسى أربعة فرص محتملة لنيل الحرية:

- أولها: أن يموت الملك خلال هذه السنة.

- وثانيها: لربما أنا أموت وتبقى ميتة الفراش أفضل من الإعدام.

- والثالثة: أن الحصان قد يموت!!

- والرابعة: قد أستطيع أن أعلم الحصان الطيران.

فى كل مشكلة تواجهك لا تيأس ولا تقنط وترضخ لحل وحيد.. أعمل عقلك وذهنك وأوجد عشرات الحلول فلعل فى أحدها يكون النجاح والتفوق.. أعطى لنفسك المزيد من المساحات.. جرب فلن تخسر شيئاً.

١٢ خطوة عملية

إن النجاح فى العمل والحياة الخاصة أمر ممكن وفى متناول الجميع إذا ما أحسنوا تطبيق أساليب وخطوات النجاح الذى يبدأ وينطلق من الداخل إلى الخارج، هذا الكتاب يعطيك جوانب مهمة لكى تلحق بركب الناجحين..

اثنتا عشرة خطوة لتطوير الذات

الخطوة الأولى: ما درجة تقييمك لذاتك؟

ما المقصود بتقييم الذات؟:

يقصد بها: الطريقة التى تنظر بها إلى نفسك هل هى نظرة نقص؟!، أم كمال أم ثقة أم ضعف؟!.

ولا شك أن الذى يقلل ثقته بنفسه يكون تقييمه لنفسه ضعيفاً وعندما تكون ثقتك كبيرة سوف تكون قادراً على مواجهة الصعوبات والتحديات لذا نجد الذى يقيّم ذاته بدرجة عالية يتمتع بإحساس داخلى بالراحة والأمن النفسى.

الخطوة الثانية: العلاقة بين العافية والنجاح

إن المتعافى يتولد لديه إحساس بالحيوية والنشاط والثقة بالنفس، كذلك يشعر أنه يتكيف ويتأقلم مع البيئة حوله، هذه العافية والتى تعتمد على الغذاء المناسب والصحة العقلية والتمرين البدنى تبعث على الجد والنجاح والإنجاز، أما العكس عند ما تفقد العافية فيشعر بالتعب والإعياء وهبوط الهمة واستشرار الإحباط لن يستطيع أحد أن يستفيد من اللياقة البدنية حتى يجعلها ضمن برنامجه اليومى، أما من حيث الغذاء، فاعلم أنه ليس كل ما هو معد للأكل يعتبر غذاءً. إذن لكى تمتع بالعافية عليك بمحاورها الثلاثة.

الخطوة الثالثة: هل تتوفر لديك

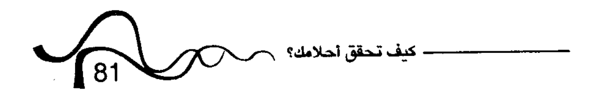
مهارات الاتصال بالآخرين

الاتصال الفعال هو فن يجعلك تُوصل كل ما تريد وتصل إلى كل ما تريد، وكلما كان الاتصال قوياً أثر ذلك على وصول المعلومة بشكل فعال. إن إتقان فن الاتصال كفيل بأن ينقلك من صفوف الناجحين والمبدعين، بل إنه عصب العلاقات البشرية الذى يجعل حياتك واضحة وممتعة.

من يتقن الاتصال يتقن الاستماع:

أثناء الاستماع اتبع ما يلى:

- استخدم تعابير الوجه وإيماءات الجسم وحركات اليدين
- أشعر من أمامك بالارتياح
- زد من تركيزك أثناء الاستماع
- تجنب الاستعجال أو المقاطعة لحديث المتكلم، ولو كان حديثه يخالف الصواب.



- اجعل نفسك مع المتحدث وليس ضده

- كن هادئاً واخفض صوتك وكن لين الجانب

الخطوة الرابعة: ما مدى نجاحك فى استخدام مهارات الاتصال الإنسانى

كيف تبقى إيجابياً فى بيئة سلبية؟

تتفاوت بيئات العمل المتنوعة من حيث زيادة الجوانب الإيجابية أو الجوانب السلبية، والتى تعطى وصفاً للبيئة إيجاباً أو سلباً حسب نوعية المشكلة وأطرافها، المهم أين موقعك سواء فى البيئة الإيجابية أو السلبية؟، وما هو دورك؟ قد يفرض علينا العمل فى بيئات سلبية!، ولكن يجب الحذر أن نصطبغ بصبغتها، لذا عليك بما يلى:

- تقبل العمل مع أشخاص سلبيين دون أن تتأثر بهم.

- احتفظ بعلاقات طيبة مع رئيسك ومرؤوسيك وزملائك فى العمل.

- صحح أى خلل يحدث فى علاقاتك فى أقرب فرصة وأسرع طريق.

عندما تتقن ما ذكر سابقاً سوف تحقق ما تريد ومنها:

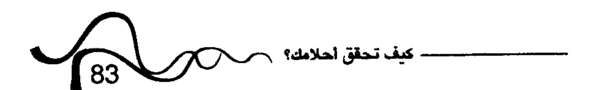
١ - زيادة إنتاجيتك بالإضافة لرغبة الآخرين للتعاون معك فى إنجازاتك.

٢ - تصبح صورتك فى مكان عملك أكثر إيجابية.

٣ - تقليل صراعاتك الشخصية فى العمل يجعلك موظفاً تستحق التقدير.

إصلاح العلاقات الإنسانية

نتفق وإياك إلى أنه لا تكاد توجد بيئة عمل تخلو من خلافات تختلف درجة اتساعها مما يشعر بعدم ارتياح فى العمل ويقل الاتصال، لذا لا بد من العمل على تسوية هذه العلاقات الإنسانية، مع الحرص على اختيار الوقت المناسب والمكان المناسب والحالة النفسية لأصحاب الخلاف وسط جو هادئ ومفتوح



مما يضيف من الخلافات التى غالباً ما تنشأ من سوء الفهم.

الخطوة الخامسة: هل تنظر إلى الأمور بجدية مفرطة؟

تطوير الحس الفكاهى

تعتبر الفكاهة من أشكال الاتصال الإنسانى، إذ هى تعبّر عن سرور الإنسان وسعادته، لذا يتمتع البعض بهذا الحس الفكاهى، فهم ينجحون فى التأثير على الآخرين بأسلوبهم المرح لإيصال رسائلهم المناسبة حسب الموقف.

جو المرح فى مكان العمل:

لا شك أن تولى أى وظيفة يحتاج إلى المثابرة والجدية فى العمل والتى تعد عصب الإنجاز، بيد أن الأمر يحتاج إلى الترويح بين الحين والآخر وإدخال الفكاهة على نفوس الموظفين فيما يتناسب مع المقال والمقام، وإليك بعض الفوائد للمرح أثناء العمل:

١ ـ إذا كانت الفكاهة فى وقتها المناسب تزيد من إنتاجية العمل.

٢ ـ تعتبر الفكاهة حافزاً لفريق للعمل.

٣ ـ تخلق الفكاهة علاقات حميمة بين العاملين.

٤ ـ تعتبر الفكاهة ضرورة لبناء المهام بنجاح.

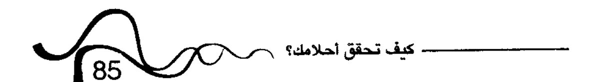
ـ فن الفكاهة لا يتقنه إلا الناجحون فى علومهم وعلاقاتهم.

الخطوة السادسة: هل يحتاج موقفك إلى تجديد؟

يظل الواحد أيّاً كان موقعه يحتاج إلى تعديل أو تجديد مواقفه، واستعادة النظر إلى الأمور من حوله وتقييمها وتقويم المعوج، واستمرار الحسن منها.

ويبدو أن أفضل فترات النظر هى الإجازات من أجل التصدى لما يلى:

١ ـ الصدمات الخارجية: ما مدى مقوماتك للصدمات الخارجية مثل الإحباطات الشخصية، والمشاكل العائلية والصحية وغيرها.



٢ ـ مشاكل النظرة إلى الذات: قد يوجه الواحد منا نقداً غير مباشر لنفسه سواء فى زيادة الوزن أو عدم المظهر الجيد، فيولد صورة سلبية عن الذات، وتحرمه من التفكير فى نفسه بطريقة إيجابية.

٣ ـ المناخ العام السلبى: قد يكون للشخص صورة ذاتية إيجابية، وتحيط به بيئة هادئة ولكنه قد يتحول إلى اتخاذ المواقف السلبية، وذلك لتأثير المجتمع عليه خصوصاً من وسائل الإعلام المتنوعة. لذلك يحتاج الواحد منا كثيراً إلى تعديل أو تجديد موقفه بشكل مستمر.

ماذا نعنى بالموقف الإيجابى؟

هى الطريقة التى تنقل من خلالها مزاجك للآخرين، فعندما تكون متفائلاً وحيوياً وناجحاً ومؤثراً سوف يكون موقفك إيجابياً، وتلقى قبولاً لدى

الآخـرين، والعكس عندمـا تكون مـتـشـائمـاً وتتـوقع الأسـوأ سـوف يكون مـوقـفك سلبـيـاً وسـوف تجـد إعراض الآخرين عنك.

تحديات الحفاظ على موقف إيجابى:

إن البـقـاء إيجـابيـاً طيلة الوقت قـد يكون أمـراً مـثاليـاً، إذ أن اتخـاذ المواقف الإيجـابيـة ليس عمـلاً تمثـيليـاً بل هـو سلوك أصـيل، وقـد تواجـه تحـديات دوافعها سلبية خارج إطارك العقلى وتحيط بك، عند ذلك سوف ينعكس هذا الأمر على تصرفاتك، فعندما تسـيـر الأمـور على مـا يرام سـوف يفـرض الموقف الإيجـابى نفـســه، والذى يقل عندمـا تـزداد الأمـور سوءاً.

الخطوة السابعة: هل تملك ثقة كافية فى نفسك؟

جمـيل أن يسـتمـر الواحد منا على ثقـة بنفسـه، ولكن هذا الأمـر لا يحـدث على الإطلاق، بحـيث تختلف ثقتنا بأنفسنا حسب الأنماط السلوكية الآتية:

١ ـ سلوك انهزامي:

يتسم صاحب هذا الأسلوب بأنه ضحية للآخرين، وشعوره بالنقص تجاه الآخرين، إذ إن رغبات الآخرين، وحاجاتهم أكثر أهمية من صاحب السلوك.

٢ ـ سلوك عدواني:

صاحب هذا الأسلوب دائماً يرى أنه على حق سواء كان مخطئاً أم مصيباً، فرغباته مقدمة على رغبات الآخرين، وربما حرم الآخرين من حقوقهم، لذا هو يجعل نفسه عرضة لانتقام الآخرين.

٣ ـ سلوك الثقة والاعتزاز بالنفس:

يتسم صاحب هذا الأسلوب بأنه نشط وصادق ويحترم نفسه والآخرين، فهو يرى أن حاجاته مساوية لحاجات الآخرين، ويصمم تحقيق نتائج طيبة له وللآخرين، إن هذا النمط هو نمط الثقة بالنفس والاعتزاز بها، لذا هو مؤثر فاعل فى محيطه بل ويجعل الآخرين يتعاونون معه بطوعية.

الخطوة الثامنة: هل أنت فى حاجة

إلى تطوير مهارات العمل لديك؟

رياح التغيير:

على الأشخاص الذين يودون النجاح فى أعمالهم أن يكونوا على درجة عالية من المتابعة والتجديد فى مجالهم، إذ أن بقاءك على خبرات قديمة لن يكون سلاحاً فعّالاً ضد المستجدات والمتغيرات، إذ لا بد من تطوير مهارات العمل بشكل متواصل متجدد أو سوف تتبدد.

الخطوة التاسعة: هل تهتم بتنظيم

مهنتك وأسلوب حياتك؟.

إدارة الذات هى المفتاح:

نعنى بإدارة الذات: الاستفادة القصوى من مواهبنا عن طريق وضع أهداف على المدى القصير والبعيد، والعمل على تحقيقها، ولن تستطيع إدارة غيرك ما لم تدر ذاتك.

الخطوة العاشرة: هل أنت راضٍ عن

نوعية العمل الذى تقوم به؟

التحويل نحو التفوق:

بدأ الجميع يدرك معنى التفوق والجودة، لذا أخذ الجميع منظمات وأفراد يسعون إلى التميز فى أعمالهم ومنتجاتهم.

الخطوة الثانية عشرة: هل يمكنك

التخلى عن أسلوب المماطلة؟

هل أنت مماطل:

مرض التأجيل يسرى فى دماء الكثيرين رغم حسن نواياهم وربما تكون مهمة لا تحتمل التأجيل، لذا يشعر هؤلاء بالقلق والإحباط..

الخطوة الحادية عشرة:

هل وصلت إلى قدراتك الإبداعية؟

لا يكاد يخلو أحد من قدرات إبداعية: لا يعتبر الإبداع حكراً على أصحاب المواهب والقدرات، فلكل

واحد منا قدراته الإبداعية الخاصة حسب مستوى التفكير والإدراك، فلا تجد عملك روتينياً ولكن هذا لا يمنع من الإبداع لو نظرت إلى عملك من جهة أخرى.

إنجاز ملفك الشخصى

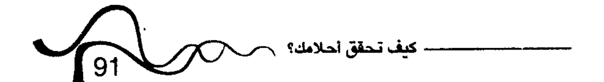
خطوات لا بد لك من اتخاذها

بعد أن قمت بتقييم ذاتك عبر اثنتا عشرة خطوة لتطوير ذاتك، سيتكون لديك ملف شخصى مملوء بالمقاييس والتقاييم المرفقة فى آخر كل خطوة تحدد من خلالها تقييم ذاتك بنفسك ويدك..

تفسير ملفك الشخصى

لا بد أن يعطيك ملفك الشخصى الذى أعددته بالتعاون مع ذاتك صورة واضحة لك من أجل تحسين حياتك الخاصة والعامة، وللحصول على ذلك عليك الآتى:

١ ـ تقبل حقيقة ملفك الشخصى بما فيه من نقاط قوة ونقاط ضعف، والتى تعطيك دافعاً لتطوير ذاتك.



٢ ـ من الأفضل أن تعمل مقارنة بين ملفك الشخصى مع ملفات الآخرين أو أن تقوم بمناقشة ملفك مع شخص تحترمه ويحترمك.

٣ ـ تأكد أنه لا يوجد ملف شخصى كامل، فكل واحد منا له نقاط قوة ونقاط ضعف خاصة به، ووجود الضعف ليس شيئاً سيئاً بحد ذاته، ولكن الأسوأ منه هو عدم معرفة سبب الضعف.

٤ ـ يلاحظ دائماً وجود توازن بين نقاط الضعف ونقاط القوة لدى الناس، وهذا يعتبر مؤشراً صحياً، فلا بد إذن من تطوير الجوانب الضعيفة وصيانة وتعزيز الجوانب القوية.

٥ ـ قد يؤثر أحد هذه التقاييم المتدنية فى ملفك الشخصى إلى التأثير بشكل سلبى على الجوانب القوية، لذلك لا بد أن تعمل على تطويره وبشكل سريع، إذ أن جوانب تطوير الذات كلها يعتمد بعضها على بعض، فإن كان درجة أحد تقاييمك عالية وإيجابية أثّر ذلك فى الجوانب الأخرى بفاعلية.

٦ ـ كذلك نقص أحد التقاييم إلى درجات متدنية يترك أثراً سلبياً فى مواقفك المتنوعة.

٧ ـ شارك نتائج عملك مع الآخرين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين.

٨ ـ طوّر ملفك الشخصى من حين إلى حين باستخدام حاسبك الشخصى.

٩ ـ حاول تغيير ملفك الخاص مع أحد زملائك فى العمل، حتى يتم الاستفادة منه لزيادة إنتاجيته عند فتوره.

١٠ ـ قم بإعداد برامج تحفزك لاستمرار تطوير ذاتك.

١١ ـ استعن بالمتخصصين فى مجال تطوير ذاتك حتى ولو كانت شخصية لأن تعديل الخطأ خيرٌ من الاستمرار على الخطأ..

■ ■ ■

أهتـم
بانجاز ما تريد

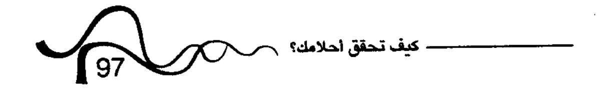
٥٠ قاعدة عملية لاتباع استراتيجيات

توصل إلى نتائج الأعمال التى تريدها

١ ـ اقذف بالكرة بعيداً

ـ المراد بهذه القاعدة أنك لابد أن تملك المبادرة حتى تنشئى تعاملاً سريعاً، تماماً مثل لاعب الكرة الذى يرمى بها بعيداً فمن يريد اللعب معه فسوف يلتقط الكرة ويقذفها إليه مره أخرى ويبدأ التعامل أو اللعب! حتى لو لم يلتقطها أحد فسوف تكون قد علمت أن لا تلعب هذه اللعبة لأنه لن يلعبها معك أحد.

ـ بادر وقدم اقتراحك بكل وضوح وجدية، كن ليناً، ولكن حازماً فى نفس الوقت.



- قدم خطة عمل واضحة بشكل مباشر وصريح.

٢ - الاستحواذ الفكرى بدون نظام هو الفوضى

- يظن البعض أن مجرد وجود الأفكار الجيدة شيئ كاف، صحيح هو شيئ جيد لكنه غير كاف.

- إن الأفكار فقط دون تنظيم وتخطيط لها تنشئ الحماس والحماس دون تكتيك يسبب الفوضى، وهذا سر فشل الكثير من المتحمسين فى تنفيذ طموحاتهم.

- فالحماس مطلباً هاماً للنجاح، ولكنه لا يفيد بمفرده.

٣ - تصرف من حيث تريد أن تكون،
وليس من منطلق وضعك الحالى

- دائماً ضع أمامك الأهداف السامية النهائية التى تريد الوصول إليها.

- تصرف دائماً وفق هذه الأهداف ولا تنظر لوضعك الحالى فسوف تصل.

- إن كان لديك شخصية كبيرة مختصة فى مجال ما فتصرف على أنك هذه الشخصية، فهى حقيقتك، أما ما وضعتك فيه ظروفك الحالية فهى أمور خارجة عن تصرفك لاتعبر عن شخصيتك، وتأكد أنها سوف تتغير سريعاً.

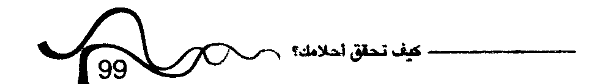
- دون أهدافك على أوراق وانظر إليهــا فى كل يوم، وتصــرف فى حيــاتك وفق هذه الأهداف وفى خلال سيرك إليها، وانس وضعك الحالى.

- تصرف فى حياتك وكأنك قد حققت أهدافك.

٤ - اهتم بالتخطيط للخطوات التالية

- تأكد أن عملك الناجح سيقف إن لم تحسب فيه الخطوة التالية.

- **يظن البعض أن نجاح العمل** أو الخطوة التالية كاف، والحقيقة **أنهم** بتفاجؤن بالفشل رغم نجاح عملياتهم، وما ذلك إلا لأنهم لم يخططوا للخطوة التالية فبالتالى لم تقع الخطوة التالية!



ـ فى المبيعات يقول ستيفن شيفمان: إنه من السهل على أى شخص أن يحقق اللقاء الأول، لان البراعة تتمثل فى تحديد موعد للقاء مرة أخرى..

ـ دائماً لا تقدم اقتراحات مفتوحة، ولكن احزمها بتحديدات أكثر دقة وضبطاً كأن الأمر مدروس جيداً.

٥ ـ اتخذ خطوة عمل خلال وقت قصير

ـ فى الحقيقة فإن الأعمال التى تعكس الحقائق هى الأعمال التى يتم إنجازها وما كان فى علم المستقبل فإنه غير محسوب فى الأذهان ولدى الآخرين.

ـ دائماً ركز على أعمال الفترة القصيرة القادمة، وحاول أن تنجز فيها أهم الأعمال التى يهمك أن تراها منجزة.

ـ إلتزام إجراء عمل ما خلال وقت قصير يعد أكثر أهمية من الالتزام بإجرائه خلال وقت طويل.

- تذكر أن العمل المؤجل لا يمكن تمييزه عن اللا عمل حتى يحدث.

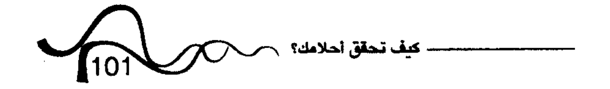
٦ - يستجيب الناس وفقاً لطبيعة الموضوع.

- إن لب الموضوع هو المتحكم حقاً فى طبيعة العلاقة بينك وبين الأطراف الأخرى.

- الموضوع الذى تختار سيكون له الأثر فى الاستجابة

- لذلك دعك من كل الأساليب التقليدية السيئة التى يقوم بها فاشلوا المبيعات من أساليب التملق والنفاق، فهو مذموم خلقاً ثم هو لايفيد.

- إن أردت استقطاب الطرف الآخر، فكان واضحاً أنك تريد استقطابه ن فاذكر له بكل رسمية الفوائد التى يجنيها من التعامل معك، وكن معه جاداً لا قاسياً، واذكر له ل الموضوع والفائدة بصورة مباشرة، وهنا سينحصر تفكيره فى تلك النقطة وسيفكر بإيجابية، وهو أفضل من إضاعة الأوقات وإجهاد الأعصاب فى نقاط وأساليب غير ذات فائدة.



(يمكنك السيطرة على مجرى الحديث فى أى اتصال مع الأخرين عن طريق التحديد المسبق للموضوع الذى تود سماع إجابة الأخرين عنه)

٧ ـ تفهم أسلوب الناس عن طريق قصصهم

ـ إن كل شخص يسرد القصة من مفهومه ووجهة نظره، أو على الأقل فإن القصة المسرودة تجد الذى يحكيها حتى ولو كان محايداً إلا أنه يعلق على مافيها تعليقاً متناثراً أو على الأقل يظهر ذلك فى تعبيرات وجهه ولفة جسده.

هذه طبيعة التاريخ بصفة عامة، فكل شخص يسرد الأحداث من وجهة نظره سلباً أو إيجاباً.

ـ إن أردت أن تعرف اتجاهات من أمامك فيمكنك أن توجه له سؤلاً أو كلاماً يثير قصة ما، فإذا بدأ الطرف الآخر فى سرد القصة فاجمع عنه المعلومات.

٨ ـ الرد السلبى هو الاستجابة الأولية

ـ حتى لو كان الموضوع إيجابياً، فتأكد أنه فى عالم الواقع فإن الرد السلبى أو التملص هو المبادرة

الأولية من الطرف الآخر، ولذلك أسبابه الإجتماعية والتى لا تفينا كثيراً الآن.

- كن متوقعاً لتلك الإستجابات السلبية، وتأكد أنها بحكم تلك العوامل الاجتماعية، وأنها لاتعنى بحال عدم مصداقية الموضوع، أو عدم أهميته للطرف الآخر، إذا علمت هذا علمت انه ينبغى عليك أن تستمر، وأن تستعمل أساليب الالتفاف الصحيحة لتجاوز تلك الخلفيات السلبية.

٩ - ادرس بقوة أين ستضع قدمك

- ربما تظهر لك فكرة ما أنها فى غاية الروعة والربحية ولكن ما يحدث هو كالتالى:

(أ) تنظر لها من هذه الزاوية فقط، وهى نفس العمل وكونه مثلاً مربحاً أو سيسد خللا ما... إلخ

لكنك لم تنظر إليك أنت، هل تصح أو هل أنت مؤهل لتقوم بهذا العمل؟

(ب) احترس، فرغم أن الأفكار الرائعة تكون رائعة، إلا أن ذلك هو مصدر الخدعة، تنظر فقط لروعتها وتغفل الجوانى الأخرى، وكلما كانت الفكرة حقاً رائعة، كلما خدعتك أكثر.

قاعدة:

قال ستيفن شيفمان: " مهما كانت الفكرة عظيمة فإن ذلك لا يسوغ أبداً التضحية ولو بيوم واحد من أيام الأنشطة الانتاجية مضمونة المكسب"..

١٠ ـ وسّع اتصالاتك

طالما كانت هناك حرارة فى جهاز هاتفك فكل شيئ يبدو مستحيلاً يمكن جعله ممكناً، وكلما وسعت رقعة اتصالاتك كلما اقتربت من تحقيق المراد على أرض الواقع.

كثف اتصالاتك ولا تستهن بوسيلة الهاتف، فهى فعالة جداً.

١١ ـ تعرف جيداً على ما تعلن به عن نفسك تجارياً

كن مستعداً دائماً بالإجابة على سؤال عن طبيعة عملك وما تقوم بتقديمه من فائدة للمجتمع. اختر دائماً أفضل آليات الرد وكن مستعداً بها اعتبر ذلك فرصة كبيرة لعرض ما تقوم به.

١٢ ـ لتبلغ غايتك تحايل على عقلك

إن أى مدرب أو حتى بائع يكون له مكانين، مكان الإعداد، ومكان التقديم، والمهارة بالفعل هى أن تقوم فى مكان الإعداد كما لو كنت تماماً فى مقام التقديم.

كثير من المدربين رغم كثرة مرات إعداده وتدريبية على تقديم المادة التدريبية إلا أنه يختلف معه الأمر كثيراً إذا ماخرج على درج المدرب ليقوم بالعملية التدريبية. لماذا؟

السبب الغالب فى ذلك هو أنه لم يقم فى عملية التجهيز وكأنه تماماً فى عملية التقديم، فلو فعل ذلك

لتحايل على عقله ولوجد أنه ارتبك لأن الجمهور يشاهده ن ولأنه راحت عنه بعض المعلومات والتى يجب عليه أن يتدارك الموقف بفقدها، هنا تحدث عملية تحايل العقل، ويشعر الشخص أنه فى عملية حقيقية.

«إن أصحاب الإنجازات الكبيرة فى أوقات تدريبهم لا يقولن جدية أبداً عنهم فيما يتدربون لأجله».

١٣ - لا عبقرية بلا تركيز على الذات

لو بحثت واستقرئت كل القرارات (العبقرية) على مر التاريخ تلحظ أنها بها عامل مشترك بين كل تلك القرارات، وهو أنها كلها (قرارات فردية) وأنها كلها (مرفوضة جماعياً) وأنها كلها (جاءت لإثبات فكرة الشخص).

هنا تعلم أنه طالما عرفت من نفسك العبقرية، وإنك إن أثبت بفكرة جديدة، فلا يخوفك أن تجد كل الناس لايوافقونك عليها.

١٤ ـ تصرف كما لو كنت موظفاً بالشركة

تتلخص فكرة هذه القاعدة فى أنك إن كنت تريد عمل شيئ ما فحاول أن تتقمص شخصية العامل الفعال فى هذا العمل حتى يمكن رؤيتك بصورة واقعية داخل مجال هذا العمل، وهذا يختلف كثيراً عما إذا كان كل شيئ بدون حول (بحث) و(تخمين) هل تصلح بالفعل لهذا العمل أم لا؟

فلو أنك مثلاً تريد الانضمام للعمل مع شركة ما فى مجال التسويق فإن الوسيلة الفعالة فى ذلك هو أن تنفق بعض الوقت للتعرف على آلية وحقائق العمل التسويقى بهذه الشركة، وتقوم بتحويل جلسة المقابلة الشخصية من خلال اشركة إلى جلسة عمل تقدم إليهم خبراتك حول الشركة وقدم لهم أفكارك وحلولك، إن هذه الطريقة تجعلهم يروا عاملهم المتقن قبل أن يكون عامل بالفعل، إنهم يرون المستقبل من خلال هذا الإجراء.

١٥ - دائماً كن مخططاً ومستعداً للبديل

إنك تضع تخطيطاً مناسباً لكنك ربما لا تضع تخطيطاً لما يمكن أن يحدث من أحوال طارئة، دائماً إدرس ما يمكن أن يحدث وكن مستعداً لتقديم الحلول البديلة، فإن ذلك يثبت علاقتك مع الأطراف المتعامل معها، لأن الأطراف الأخرى لن تتذكر أو تلقى اللوم على الظروف ن وإنما ستتذكر أن الظروف قد وقعت معك أنت وإنها كانت تجربة مؤلمة.

١٦ - دائماً عندك الموارد فاستعملها

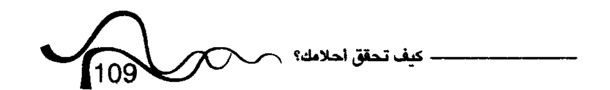
هذه قاعدة فى غاية من الأهمية، إن الإنسان لايفقد كل موارده فى كل الأحوال، حتى لو كان فى زنزانة سجن ضيقة، فإن لديه عقله وتفكيره، يمكن أن يستثمر هذا المورد، فالعقل لا يتوقف ابداً.

دائماً اجلس مع نفسك وقد اغلقت على نفسك باب الغرفة، واسأل نفسك ماهى المهارات التى تمتلكها؟

واكتب ما تصارح به نفسك على أوراق خاصة، وهنا يكون لديك قاعدة بيانات بما تمتلكه من مواهب، وهنا تعرف كيف تستثمر إمكانياتك جيداً.

فى مجال الأعمال يعد هذا الإجراء مهم جداً، فإنك إن عرفت أين تكمن مهاراتك عرفت كيف تستخدمها.

ملخص الكتاب ـ محمد رشيد ـ وجد أنه بصفه عامة يملك مهارت تناول الجوانب العلمية والتخطيط وصياغة المصنفات فى مجال الأعمال، وكذلك القيام بعملية التدريب والتعليم، وهذا جعلنى أركز على الجانى الذى أرغب فيه، فصرت الآن أتلقى دورة عملية من خلال المركز العالمى الكندى فى إعداد الحقائب التدريبية، لأكون أول من يحصل على شهادة خبير إعداد حقائب من المركز العالمى الكندى (مهم جداً أن تعرف ما تتقنه فتركز جهودك فيه).



١٧ ـ كن عملياً وانتقل عما لا يفيد

احيـاناً يتـعلق العـاملون فـى مـجـال الأعـمـال أو المبـيـعـات بأطـراف تبـين أنهم لـن يتـمـوا العـلاقـة أو يرغبون فى الثرثرة وشغل أنفسهم بكثير مفاوضات لمجرد التفاوض، ونجد العاملين لايفقدون الأمل فى مثل هذه الصورة من العلاقة.

الصحيح فى مثل هذا الموقف هو استثمار الوقت والجهد مع جهات أخرى تكون أكثر جدية ومصداقية فى العمل، فإذا تبين عدم جدية ومصداقية الطرف الأخر فى تفاوضاته أو استفساراته فقد حان الأوان لفض التعامل وحفظ الوقات والجهود واستثمارها فى اوقات أخرى.

١٨ ـ تصرف بثقة وإيمان تجاه أفكارك الجيدة

دائماً الأفكار الجديدة الجيدة تكون غريبة على الناس، ودائماً ماتكتسب مثل هذه الأفكار مثبطين ومهونين أكثر مما تكتسب مؤيدين.

أنت لا تنتبه لكثرة المثبطين، بل قم فوراً بالتصرف بثقة تجاه هذه الأفكار، ونفذها على الفور، ولاتنتظر إلى نهاية اليوم إلا وقد وضعت خطة لها.

تأكد أنك ستكتسب المؤيدين لخطة بداية تنفيذك الواقعى لأفكارك، وبعد نجاح الفكرة تماماً ستصبح أمراً مقرَّراً يعترف به الجميع.

١٩ ـ فى الخسارة مكسب فأدرك
الخسارة بسرعة لتجنى المكسب

هذه قاعدة فى غاية من الأهمية، فكثير من الأفراد إذا ما قمنا بتحديد موعد معهم لإنهاء صفقة أو اتفاق مانجد عبارات مطاطة وغير دقيقة " دعنى فترة ونفكر بعدها " " نتقابل بعد اسبوعين تقريباً "....إلخ

إن مثل هذه العبارات تعد مؤشرات لعدم الرغبة فى اتمام التعامل أو أن الفرد الذى امامك ليس مهيئاً أصلاً، وهنا أنت لابد أن تدرك أنك ستخسر إذا استمررت فى

علاقة قد علمت أنها غير إيجابية، فهنا رغم أنك تكون قد خسرت المعاملة، لكنك كسبت الوقت الذى كان سيذهب فى الاستمرار فى علاقة غير ناجحة..

قم باستعمال الاساليب الحوارية الواضحة لتحفيز الطرف الأخر على المصارحة وإبداء الأسباب الحقيقية للتأجيل أو عدم الوضوح... وأنت الرابح.

٢٠ ـ لا تتأمل ما فقدت من عوامل ومؤهلات،

ركز على ما هو متاح

هذه القاعدة فى غاية من الأهمية والمتانة.

إذا أردت ان تكون ناجحاً فلابد أن تكون جلداً ومحبطاً لمنافسيك، نعم... لابد ان تكون محبطاً لمنافسيك... كيف؟

تكون محبطاً لمنافسيك إذا عرفوا أنك لن تيأس وستستعمل كل ما يتاح لك إلى آخر لحظة...

هذه قاعدة عامة فى كل سلوك الحياة، وغير قاصرة على مجال الأعمال فقط.

ليس المسوق الناجح الذى يسأل نفسه مستاءً:

- لماذا ليس لدى المال الكاف لعمل حملة تسويقية؟!

ولكنه مسوق ناجح من يسأل نفسه:

- ما هى الوسيلة المتاحة لى الآن لعمل أو تقديم فكرة تسويقية رائعة؟

ليس المسوق الناجح الذى يسأل:

- لماذا يملك منافس إمكانات تسويقية ضخمة وقنوات إعلام.

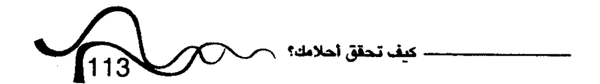
ولكنه مسوق ناجح من يقول:

- استطيع بإبداعى وافكارى أن أتغلب على أسطول الإمكانات الذى يملكه المنافسون.

الآن دعك من التأسف على مافقدت، وأبدأ العمل، وأسأل نفسك.

- ماهو المتاح لى الآن لأستغله فى إنشاء ذاتى؟

- كيف أصل إلى العملاء الكبار دون ان أنفق الكثير لتحقيق ذلك؟



- ماهى مهاراتى التى يمكننى أن استعملها فى تلك اللحظة؟

الخلاصة:

أعرف ما لديك الان من مهارات وقدرات، ولا تنظر إلى مافقدت، وفكر كيف يمكنك استعمال مالديك بصورة أكبر فعالية، قم بذلك وأنت فى حالة استرخاء كامل للذهن، وعندها ستندهش من النتائج.

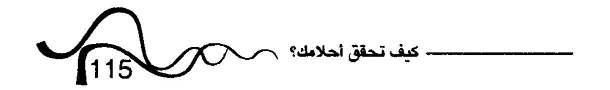
٢١ - اعرف ما تهوى وركز عليه

بتتبع حالات الناجحين على مستوى العالم فى كافة الثقافات، ونقصد بالناجحين الذين كانوا طبعاً منجزين فى مجالاتهم على مستويات ذات مصداقية حقيقية فى تقديم نجاحات مبهرة بالفعل، بتتبع حالات هؤلاء نجد صفة مشتركه بينهم فى غاية الظهور، وهى انهم يعشقون مايقومون به، ويكونون صادقين جداً وهم يخبرونك بحبهم العميق لما يقومون بفعله حتى لو كان هذا الشئ هو فى نظرك

تافهاً أو غير ذى قيمة.... أنظر إلى محاضرة فى مادة يعشقها تجد أنه يتفانى فى توضيحها وشرحها رغم أن الحضور قد لايكونون على قدر من الأهتمام بل يكونون مستخفين بالمادة المشروحة، وما ذلك إلا انه يمارس ما يجب فذات الممارسة هى هدف روحى له.

لو نظرت إلى أنجح رجال العمال الأثرياء تجد انهم أو أغلبهم يمارس تقنيات الإدارة فى حين أنهم لا يطوقون كثيراً إلى جمع المال بل قد يكون ذلك مرحلة من مراحل اعمالهم، فتراهم يجاهدون حول صفقة من الصفقات ويحاربون ويفاوضون عليها ثم يتبرعون بها إلى المؤسسات الخيرية بأضعاف أضعاف ما تم جنيه من تلك الصفقة، فالأمر هواية ممارسة بل عشق للمجال أكثر منه سداً للحاجات المادية.

إذاً... عليك أن تعرف ماتهوى، وحينها ستنجح فيه، بل ستبرز على أقرانك.



٢٢ ـ أعد صياغة الخطة فوراً كلما وجدت ذلك أنفع

إن السائد فى عالم الأعمال للأسف هو انك إن وضعت خطة أو قاعدة بوجه عام تتعامل من خلالها مع الأطراف فى إطار علاقة العمل فإنك ستستمر على هذه العلاقة أو القاعدة حتى فى حالة ثبوت عدم جدوتها ويمكن أن تفكر فى كل شىء من الملابسات والأمور المحيطة إلا فكرة تغيير الخطة أو السلوك.

دائماً كن مستعداً لتغيير خطتك وأسلوبك إذا ما تبين لك عدم الجدوى من الاستمرار فى ذلك... قم بذلك على وجه السرعة.

٢٣ ـ افعل شىء ما يجذب أكبر عدد من العيون.

تتضمن هذه القاعدة أنه كلما ازداد عدد المطلعين على عملك ازدادت فرص نجاحك.

وفى سبيل ازدياد عدد المطلعين على أعمالك، لابد أن تكون ماهراً فى ابتكار واداء الوسائل التى تحقق ذلك.

أفعل دائماً شيئاً يجعل الأعين تراك بصورة أكثر كثافة إن الشحاذ الذى وقف فى الطريق وقد كتب لافتة مكتوب عليها (ساعدنى أرجوك) هو أكثر ذكاءاً من الشحاذ الذى يقف ماداً يده فقط، والشحاذ الذى مد يده وعلق اللوحة وتوسل فى وجه كل شخص هو اذكى منهمت، وقطعاً حصيلته فى أخر اليوم أكبر.

إذا كانت لديك مهارات إنشاء العلاقات ولفت الانتباه فاستعملها طالما تثق من مصداقية عملك وأنك تقم أشياء ذات قيمة.

٢٤ - اجعل الاتصال الهاتفى من ثوابت عملك اليومى

اعمل دائماً على تكثيف اتصالاتك البيعية يومياً، فيمكنك إجراء ١٥ مكالمة تليفونية مع العملاء المحتملين.

فسواء تمكنت من البيع أو لم تتمكن، فعليك أن تكرس ساعة يومياً لمحادثة أشخاص جدد على الهاتف، لاتفرط فى هذه الساعة الإتصالية.

إن الاتصالات الهاتفية لمدة ساعة يومياً هى افضل وابسط واضمن طريقة لضمان تحقيق علاقات عمل جديدة بشكل منتظم.

٢٥ ـ لضمان تحقيق معاملة جيدة، ركز على الطرف الآخر

إذا كنت فى مقابلة شخصية للعمل، فكن ذكياً، لا تقل أنا أملك كذا وكذا... أنا مؤهلاتى كذا وكذا... لماذا؟

قد تكون فعلاً مؤهلاتك مناسبة، لكن لا يرى المقابلون فيها ما يمكنك أن تقوم به، فقد تخفى المهارات داخل الصور الرسمية للمؤهلات.

ولكن... الصحيح والاحتراف أن تقول، ما نوع الشىء المطلوب فى شركتهم وتودون عمله؟... ماذا تفعلون فى حالة كذا وكذا؟... ما المستوى المطلوب فى مجال كذا وكذا؟... وهنا تجد نفسك متمتعاً بمرونة عالية جدا فى إمكانية أن تخبرهم بأنك قادر

بالفعل على أداء أعمالهم المطلوبة دون أن تقيد نفسك بالصور الرسمية للتخصصات...

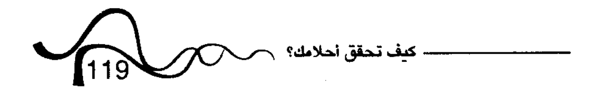
مثال: أنت حاصل على شهادات معتمدة فى (خدمة العملاء) وكانت الشركة تريد خبيراً فى قسم الخدمة الهاتفية فإن قلت لهم: (أنا معى شهادة معتمدة فى خدمة العملاء) لربما قالوا: لا نحن نريد متخصصاً يمكنه القيام على خدمة الهاتف.

لكن تخيل لو انك قلت: (ما هو التخصص الذى تريدونه؟).

فسيقولون: خدمة الهاتف هو ما نريد متخصصاً فيه.

هنا يمكنك أن تقول: (جيد، أنا أتقن هذا الأمر، لاسيما وأنا حاصل على شهادة فى خدمة العملاء)

رأيت كيف انك استعملت المؤهل السمى فى نيل مطلبك دون أن يجعله مقيداً لك كما فى الحالة الأولى؟



تذكر: لابد أن تكون صادقاً بالفعل فى امتلاكك المهارة، وإلا فلا تذهب إلى الشركة أصلاً...

٢٦ ـ لا تعارض بين التلقائية والإعداد

بعض العاملين فى مجال المبيعات يخشون فكرة المواظبة على إتمام مكالمات هاتفية يومياً للحصول على العملاء.

ويرون ذلك مما فيه تكلفاً مما يظهرنا بصورة بغيضة، وحقيقة فإن الشخص الذى يتخوف من ذلك هو قطعاً لم يجرب أن يواظب كثيراً على هذا الأمر وإلا لاكتشف الحقيقة....

الحقيقة هى أن الشخص إذا واظب على شىء ما لفترة محددة فإنه يبدو منه تلقائياً حتى لو تعمد الكلام فيه... فالكاتب ـ محمد رشيد ـ على سبيل المثال يقوم بعمل بعض اللقاءات كممثل للمركز الكندى بمصر، ورغم أن نقاط التحاور تكون معروفة مسبقاً ومدروسة إلا أن اللقاء يتم

بصورة تلقائية جدا بل وودية دون أى تكلف...
فلماذا؟

لان التكلف إنما يظهر فى أفراد يضطرون إلى حفظ ولصق ما يقولونه لأنهم لا يحملون مصداقية حول ما يطرحون فالواحد منهم يعرف أنه كذاب أو غير صادق بالصورة الكافية، وهنا يضطر إلى الأداء الآلى لما يريد طرحه، وهو ما نجده من مندوبى المبيعات الثرثار غير الموثوق فيه....

لكن... كن صادقاً وستكون تلقائياً وودوداً مهما قررت ومهما أعددت للقائه.

٢٧ ـ تعامل مع السلبيات الخمس لرد المعاملة عبر الهاتف

ـ الرد الأول / " لا أبالى " " لا يهمنى الأمر "....

ـ قم بالاستجابة مع هذه السلبية بأن تخبر الطرف الآخر أن هناك من كان رده نفى الرد، ولكنه غير رأيه لما رأى ما تقدمه له... ثم حدد معه مبادراً المعاد للقاء فوراً...

ـ الرد الثانى / " لا احتاج الآن " " انتهيت لتوى من نفس الأمر "....

إذا كان الرد من طبيعة عدم الاحتياج للأمر الآن، فهنا ركز إجابتك فى عرض أفكارك على أنها (تكمل) أو (تناسب) أو (تعزز) أو (تعادل) ما يقوم الطرف الآخر بأدائه حالياً.

ـ الرد الثالث / " أرسل لى رسالة بريدية " " وضح المر فى خطاب"....

أنت تريد الحصول على موعد لا أن ترسل رسالة، يمكنك أن توضح أن المقابلة أفضل، وأنها الخيار المتعين لأن الأمر بالفعل مهم

أعلم انه فى معظم الأحوال تكون عملية إرسال معلومات مكتوبة دون تحديد موعد للقاء غير مجدية ولا تؤتى ثمارها وذلك لعدم وجود اهتمام أولاً وأخيراً.

الرد الرابع / " لا وقت عندى " " لدى بعض المشاغل ".. " معى اجتماع ".

" حسناً إن السبب الوحيد الذى، اتصل بك هو تحديد موعد للقاء... هل يناسبك يوم كذا الساعة كذا...؟"

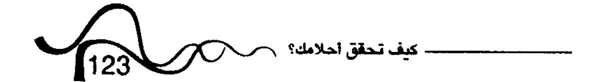
ـ الرد الخامس / انظر قاعدة (٢٨).

(تدرب جيداً على التعامل مع هذه الردود، واعلم أنه كلما طال وقت قلت فرصة الحصول على موعد للقاء)

(إذا لم تستطع التغلب على الرد السلبى لثلاث محاولات فقم بإجراء مكالمة أخرى فوراً واترك هذا)

٢٨ ـ استخدم آخر ما فى جعبتك

البعض يعبر عن عدم رغبته فى إتمام المعاملة فى صورة إطالة المكالمة الهاتفية أو الخروج عن الموضوع... مثل هذا الشخص هو مازال عملياً محتملاً طالما أنك تدرك أنه يحتاج إلى ما تقدمه... استعمل كل ما فى جعبتك بأن تعود من وقت لآخر لموضوعك الأصلى وهو تحديد موعد للقاء...



ويمكن أن يظهر ذلك فى صور:

- أن ترد على أسئلته أسئلة مقتضبة مختصرة وترجع لعرضك

- أن تتسلل من تفريعاته الجانبية لتستعملها للعودة إلى موضوعك وعرضك الأصلى، بل يكون إيجابياً فيه كذلك.

٢٩ ـ اسأل من تتصل به هاتفياً عن السبب المانع من التعامل معك:

دائماً قم بتجهيز سؤال مناسب تبدأ به مكالمتك الهاتفية أو لقاءك البيعى:

مثل: لماذا لم تتعامل معنا حتى الآن؟

إن مثل هذا السؤال يفتح الباب على مصرعيه لتلقى العديد من المعلومات حول فكرة الأشخاص عنك وعن ما تقدمه من منتجاتك.

ويمكن أن يكون السؤال / هل سبق لك العمل مع شخص آخر مثلنا؟

أو / كيف مرت الفترة السابقة التى لم نتعامل فيها سوياً؟

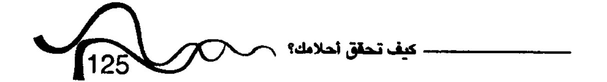
هنا يمكنك أن تعرف أين أنت عند العميل، ليمكنك أن تعرف من أين تبدأ.

٣٠ ـ كن ذكياً فى اختيار الوقت المناسب

دائماً لا تترك نفسك أسير للحظة اختيار أن تجرى مكالمة هاتفية، بل اترك نفسك تفكر للحظات حول التوقيت الصحيح لإجراء مثل تلك المكالمة، فغير مناسب أن تجرى المكالمة فى وقت قد يرد عليك فيه سكرتيره أو نائبه أو خادمه فيظهر لك غير مهتم بالأمر فيكون حاجزاً سيئاً بينك وبين الشخصية المسئولة. وتكون أقل الخسائر أنه أضاع لك وقتك.

٣١ ـ ركز على تقنيات افتتاحيتك

إن التكتيك لعمل افتتاحية قوية لهو أمر فى غاية من الأهمية.



ـ إن المزاح والمداعبة وتبادل كلمات قليلة هو جزء لا يتجزأ من أى علاقة، خاصة الجديدة منها، وهنا تعرف المزيد عن الطرف الآخر من النواحى الإنسانية.

ـ يمكن عمل تمهيد للبدء للحوار حول العمل بأسلوب ظريف خفى، حيث تبدأ أو تنتقل إلى الحوار الجاد من داخل الحوار المزاحى، فيمكن أن تتطرق إلى العمل بمثل سؤال:

(منذ متى وأنت تعمل فى هذا المجال؟)

(ما هى فكرتك التى كونتها عن مجال التدريب؟ يهمنى معرفة رأيك)

وتجنب جمل سيئة مثل:

(تحدثنا كثيراً... لنبدأ فى العمل)

(أبدا فى طرح ما أتيت من أجله...)

ـ من خلال الانتقالات السلسة تبدأ عرض مهاراتك وما يمكن أن تؤديه لشركة العميل المحتمل.... وهنا.... تجدون أنفسكم منخرطين تلقائياً فى العمل بلا تكلف.

٣٢ ـ تميز بأن تخرج الدفتر والقلم

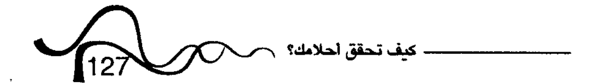
إن كنت ذاهب إلى اجتماع أو عرض بيعى أو مندوباً عن شركتك... إلخ فإن أول ما يسترعى انتباه الحاضرين هو أن تخرج دفتراً وقلماً وتسأل: (ما الذى تودون فعله بخصوص كذا وكذا؟).

إن هذا الفعل يعنى رسالة إلى العملاء، مفادها:

(إن ما ستخبرنى به من احتياجاتك هو من الأهمية لدرجة أنه يستحق أن أدونه لأنى سأقوم فعلاً بتنفيذه)

٣٣ ـ سل العميل عن الماضى والحاضر والمستقبل

ليس بائعاً ناجحاً هو من يقوم على إنهاء عملية البيع سريعاً دون التعرف على ماضٍ وحاضر ومستقبل العميل مع مثل منتج يرغب من الحصول عليه من هذا البائع.



دائما سل العميل: كيف كنت تتعامل مع مثل هذا المنتج من قبل؟

كيف تعاملك مع ما تملكه الآن منه؟

ما الذى تريد تحققه من هذا المنتج مستقبلاً؟

حقيقة فإن أغلب العملاء لا يملكون لحظة الشراء ملكة فعل ذلك، بل أغلبهم يشترون بمجرد عرضك عليهم، ولا يستحضرون السؤال المباشر عن الفائدة التى يريدونها على وجه الخصوص، بل (يخمنون) تحققها، والواقع أنهم لابد أن يسألوا عنها سؤالاً مباشراً، وتذكر: (أن تكوين علاقات دائمة يعتمد على فهم ما يمكن أن يستفيده الطرف الآخر بالفعل من وراء استخدام ما يتم عرضه عليه)

٣٤ ـ لا تسأل بـ (هل) ولكن اسأل بـ (كيف؟) و(لماذا؟)

إنك قد تقع فريسة الكذب، لأن الإجابة على (هل) هى نعم أو لا ...

ولكن... كن أكثر إصابة فى المقتل، واسأل: كيف؟ لماذا؟

هنا يجد الطرف الآخر نفسه فقط وخبرته التى يدعيها حول أمر ما، وليس لديه فرصة للإجابة بنعم أو لا، بل لابد أن تظهر كفاءته من عدمها بسؤال يتضمن (كيف؟) و(لماذا؟).

استخدم هذه الأدوات لاكتشاف أصحاب القرار فى كل مجال حتى لا تضيع وقتك.

٣٥ـ اقض ٧٥ ٪ من المقابلة فى جمع المعلومات

هذه القاعدة مهمة جداً. لا تتسرع بإصدار توصيات لا تتعلق بالواقع، فإذا ذهبت مثلاً لتتقدم بوظيفة، لا تسأل: كم سآخذ من الراتب؟ وإن كنت بائعاً لعلامة تجارية من الجوالات فلا تقل للعميل المحتمل فى أول لقاء: إنك بحاجة إلى مميزات علامتى التجارية، فهذه الأسئلة كفيلة بأن توقف العملية من قبل أن تبدأ... كيف؟ إنك بذلك فقدت

عنصر جمع المعلومات عن العميل المحتمل. فبالتالى لا يرى العميل أنك تلبى ما يريد...

اقضى ٧٥ ٪ من وقتك فى جمع المعلومات من الطرف الآخر... إن تقدمت لوظيفة فأسأل عن طبيعة عمل الشركة، واسأل عن ما يريده المديرون منك لو رأوا أنك تصلح للوظيفة... وكذلك لا تفرض على العميل أنه يحتاج إلى العلامة التجارية التى معك، ولكن أسأل عن احتياجه وكيف كان ماضيه مع الماركات الأخرى، وكيف هو الآن، وما الذى يرجو من هذه العلامة أو تلك المنتجات... وهكذا تثبت لنفسك مكاناً لدى العميل بتعرفك على احتياجاته الحقيقية. المهم هو: أن تستهلك ٧٥ ٪ من الوقت فى جمع المعلومات.

٣٦ ـ فى مرحلة العرض تحقق من

دقة المعلومات قبل تقديم الحلول والعروض

من المؤسف أنك قد يخبرك العميل بخطأ أو عدم جدوى (كل) ما قمت بعرضه، لأنك، وبكل

بساطة، بنيت عرضك على معلومات خاطئة لم تتحقق منها!!

- قم بالمراجعة الشخصية لجميع المعلومات التى حصلت عليها.

- قم بتكرار ما حصلت عليه من معلومات بصورة سريعة مختصرة مستوثقاً من العميل مصداقية هذه الحقائق. وهذه طريقة رائعة بالفعل فإنها تساعد العميل نفسه على ترتيب أفكاره لاتخاذ القرار المناسب.

٣٧ـ قم باستعمال نظام إدارة العملاء المحتملين

الفرص الموعد الأول ٢٥٪ ٥٠٪ ٩٠٪ النهاية.

- الفرص: وهى لا تمثل العملاء الواقعيين أو المحتملين، ولكن تمثل الشركات أو الأفراد الذين ترغب فى الاتصال عليهم.

- فلا تدرج فى الفرص إلا من ترى أنه من المناسب الاتصال عليهم، وأنهم يتوقع أن تنقلهم إلى

الخطوات التالية، ويمكن أن تسميهم (العملاء المرشحين).

- الموعد الأول / وهم العملاء الذين نقلتهم من خانة الفرص بالاتصال عليهم وتحديد موعد العمل معهم.

- انتبه / طالما لم تحدد موعد معهم فلا ترفعهم من خانة الفرص، وإن أثبتت الاتصالات عدم جدواهم فارفعهم من خانة الفرص كذلك.

- ٢٥٪ / هم العملاء المحتملون الذين تعدوا فئة الموعد الأول، ويتطلعون إلى الخطوة التالية، لكنهم لم يوفوا بالتعهدات التى تعهد بها مرشحوا الفئة ٥٠ ٪.

- ٥٠٪ / إذا وصل العميل إلى هذه النسبة فهذا يعنى أن فرصة استمراره كعميل تكون ٥٠ ٪.

ما هى الخطوات اللازمة للحكم على عميل ما بأنه وصل إلى ٥٠ ٪؟

١ - أن يكون هو صاحب القرار.

٢- الخطة: وهو أن يكون قد تم الاتفاق على خطة عمل تلبى ما يناسب طبيعة الطرف الآخر.

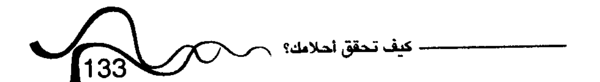
٣- تحديد الأسعار: فلابد أن تكون قد ناقشت معه فكرة ولو عامة عن الأسعار ليدرج فى فئة ٥٠ ٪.

٤- الجدول الزمنى: لابد من تحديد وقت لكل من (اتخاذ القرار) و(تسليم الخدمة).

٥- تحديد الخطوة التالية: فلابد حتى تدرج العميل فى فئة ٥٠ ٪ أن تكون قد حددت معه موعد زمنى للخطوة التالية لمناقشة مسار الأمور، وإذا لم يتم تحديد زمن الخطوة التالية، فالعميل هنا مجرد فرصة، لا يمكن أن يندرج تحت فئة ٥٠ ٪.

- ٩٠ ٪ / هم العملاء الذين وافقوا شفهياً على العمل معنا، ولماذا لا يكون ١٠٠ ٪؟

لأن الفرصة لازالت قائمة لفشل تحقيق الصفقة رغم موافقة العميل عليها.



ـ النهاية / لا يتم تسجيل العميل المحتمل بفئة النهاية إلا بعد التوقيع على جميع المستندات الخاصة بالصفقة.

٣٨ ـ قم بتنظيم جداول أعمالك بناءاً

على نظام إدارة مشروعاتك السابق

ـ الإحساس بالضغوط يعد إشارة إلى أن مهاراتك المتعلقة بإدارة الوقت تحتاج إلى تحسين. عليك أن تعد جدول تعد جدول أعمالك اليومى أو الأسبوعى من خلال قائمة إدارة المشروعات الخاصة بك.

ـ قم بترتيب الأولويات:

١ـ المواعيد المدرجة بجدول الأعمال للمقابلات الشخصية.

٢ـ أوجه نشاط التحريك من ٩٠ ٪ إلى خانة النهاية.

٣ـ أوجه نشاط التحريك من٥٠٪ إلى ٩٠٪

٤ ـ أوجه نشاط التحريك من٢٥٪ إلى ٥٠٪

٥ ـ الأعمال الختامية (كأعمال دمج المستندات وتنظيمها فيما يختص بأى التزام تم التوصل إليه حديثاً) (أو الأنشطة المتعلقة بالتسليم الفعلى للمنتج أو الخدمة).

٦ـ المشروعات والأعمال الخاصة (تقارير ـ أعمال إدارية ـ مراسلات ـ تحديد المهام ـ.

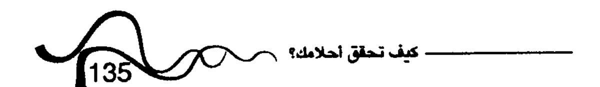
بقية الأشياء: بصفة عامة)..

٧ ـ الأمور الشخصية (الأجازات ـ الكشف الطبى ـ أى التزامات أخرى...)..

٣٩ ـ أسس غرضك طبقاً للأهداف الرئيسية

حدد هدفك، وتأكد من مصداقيته، بعدها لاتهتم ولا تلتفت إلى المؤشرات السطحية الخارجية التى تقول لك: أن التحقيق صعب، أو إنه لم يسبق أن حققه واحد فى وضعك.

طالما درست الهدف، ودرست قدرتك على تحقيق دراسة جيدة، فتقد ولا تلتفت إلا إلى الأمام.



لو كنت صاحب دار نشر متواضعة، ثم، جاءتك فكرة لعنوان كتاب سيشتريه كل العالم، هنا.. لا تجعل وضع دار النشر يجذب الكتاب لأسفل، بل اجعل الكتاب يجذب دار النشر لأعلى، ضع سعراً للكتاب يتوافق وقيمته، لا تجعل سعراً يتوافق ووضعك الحالى.

٤٠ ـ لا تتهيب أن تخطىء

ـ كثيراً من المبتدئين فى مجال الأعمال يتصبب عرقاً ويخشى الخطأ إذا ما تحدث فى الهاتف أو فى مقابلة شخصية.

ـ حقيقة ينبغى على المبتدئ فى مجال الأعمال أن يكون مسروراً بهذه المواقف... لماذا؟ لأنها تعنى عملية جراحية يقوم فيها الأطراف الأخرى بنزع الجهل وزرع الخبرة، وأى عملية استئصال وزرع تكون مؤلمة بلا شك.

ـ كن مسروراً بهذه الأخطاء، ولا تتهيب أن تقدم على الموقف لأنك تجهل كيفية التصرف فيه، بل هى

فرصتك التى ينبغى أن تضيعها حتى تكسب شيئاً جديد اً.

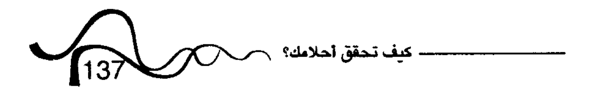
ـ لكى تحصل على المعلومات الصحيحة من الأطراف التى تحادثك، فلابد أولاً أن تخطىء حتى يصححوا لك.

٤١ ـ تجنب الحيل الخداعة

والأساليب البيعية غير الأخلاقية

للأسف... يظن الكثير ممن يظنون أنفسهم محترفين أن المراوغة وأساليب (المسكنة) و(القصص الكاذبة)... ينسى أمثال هؤلاء قبل كل شىء أن الأخلاق الحميدة لا يعوضها أى مال، وأنها أعظم قيمة يحتفظ بها المرء ويمارسها ولا يبتذلها... هذا أولاً... وثانياً نرى هؤلاء فاشلين فى أعمالهم ولا يستمر أمثال هؤلاء كثيراً فى مجال الأعمال الناجح، بل يتعدى فشلهم إلى حياتهم الاجتماعية العامة فيكونون أفراداً كاذبين لا يقبلهم الناس...

(هذا يروق لى وأراه صالحاً... فما رأيك أنت؟).



كن متعاملاً مع المشكلات بأمانة وصدق، ولو وجدت العميل مقبلاً على الصفقة وهى غير مفيدة له فلابد أن تنبه إلى كون الصفقة غير مطابقة لمصلحته حتى لو أصر هو على إتمامها، فلتصر أنت على عدم الإتمام.

هكذا... إن كنت تبيع، فلا تتبرع بأخلاقك ومبادئك.

٤٢ ـ ابدأ يومك باصطناع التفاؤل وتحلَّ بالحمد دائماً

هكذا... يمكنك أن تصور لنفسك أن اليوم فعلاً رائع وجيد، أنت ذاهب إلى مكتبتك صباحاً، اشعر نفسك بالرضا بما قسمه الله تعالى لك... مازح من تقابلهم، حاول أن تظهر فى صورة المتفائل النشيط دائماً، واعلم أن لذلك تأثير قوى على حالتك فى طوال اليوم، على أقل تقدير فإن ذلك يجعل لحظات حزنك هى لحظات الأحداث التى تستدعى الحزن فقط...

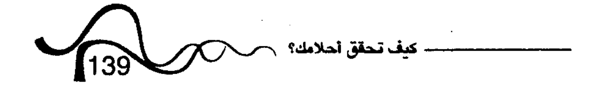
كن دائماً حامداً الله شاكراً له... واستحضر شعور الرضا عن الله، فلو رضى الله تعالى عنك فهنيئاً لك الدنيا والآخرة.

٤٣ـ قانون (لا)

هذا قانون على درجة كبيرة من الأهمية، ويغفل عنه كثير من العاملين فى مجال الأعمال... ما هو قانون (لا)؟

إنك فى خلال عروضك البزنسية قطعاً لا تحصل دائماً على كلمة (نعم) لكنك فى الواقع تحصل أولاً على عدد كبير من كلمة (لا) حتى تصل إلى كلمة (نعم)... فكل (لا) تمر بها تقرب لك الطريق إلى (نعم) حتى أن العاملين فى مجال المبيعات يمكن أن يحسب (معدل متوسط) من (لا) مقابل كل كلمة واحدة (نعم).

إذا... فى الحقيقة هناك (علاقة طردية) بين لا ونعم، فكلما زادت (لا) زادت (نعم) بنسبة يمكن



تحـديدهـا بناءاً على عـوامل خـاصـة. اهتم بهـذا القـانون، ولتـفـرح بكثـرة (لا) لأنهـا تؤثر بكثـرة (نعم) كلما قيل لك (لا) فقد اقتربت من (نعم).

٤٤ ـ استخدم أسئلة (لماذا) لعمل تفاعل مع المتشككين

كثـيـراً مـا يقـابلك فى أعـمـالك عـمـلاء يبـدون تشككاتهم بل واتهاماتهم حول ما تقدمه لهم، حقيقة فـإن هذا لا ينبـغى أن يكون رده من جـهـتك بطريقـة (سـوف اثبت لك...) (بل أنت لا ترى ولا تقدر جـيداً مـا اعــرضـه...) فـإن هـذا ليس فى طريق إتمـام الصـفـقـات ولا تقـديم المصـداقـيـة لما تعـرض، بل هو أقـرب إلى (تحـديت شـخـصـيـة) وإثبـات للذات وقـوة الغلبـة فى الحـوار مع الطرف الآخـر... ولكن... إن تحـداك العـميل أو شـكك فـيـمـا تعـرض، فـقل له: له لماذا؟.

واتركـه يشـرح وجـهـة نظره، وناقـشـهـا مـعـه بكل سـلاسـة وصدق، وهـنا تمتص أى مـشادات أو اخـتـراق

للأعصاب، وتحصل من العميل على وجهة نظره الفعلية لترى هل يصلح بالفعل أن يحصل على ما تقدمه.

٤٥ - أحياناً تكون المخاطرة مطلوبة

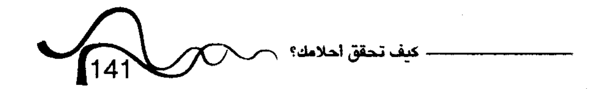
(لو كنت على درجة عالية من الثقة)

ماذا لو سألت عميلك أو الشركة التى تقدم لها الخدمة أو تبيع لها المنتج: (هل نحن أول من تعاملتم معه؟)

فقالوا: (نتعامل مع...).

وكانت... هى منافسه لك أو لشركتك التى تمثلها إن الرأى العام فى مجال الأعمال يقول: من الخطأ تماماً أن تقول: إن هذا المنافس لن يمكنه تقديم ما أقدم أو: إن العمل معه لن ينجح.

لكن... ورغم أننا نعترف بقدر المخاطرة فى الإقدام على مثل هذا التصرف، إلا أننا نرى أن القرار قد يكون.



صحيحاً لو كنت فعلاً واثقا ص بدرجة عالية ومتمكناً من معلوماتك... هنا يمكنك أن تقوم بهذا الإجراء وأن تبدأ فى سرد الأسباب التى تثبت صحة قولك، وعلى الرغم من قدر المخاطرة فى هذا الإجراء إلا أنه لو نجح ووقع ما قلته فسوف تكسب أرضية أرضية ثقة كبيرة جداً لدى العملاء بحيث تصير تنبُّؤاتك مصدقة تلقائياً، ولكن انتبه، لا تستغل ذلك استغلالاً غير صحيح، ولتكن تنبؤاتك لها مصداقية بالفعل فى كل مرة.

٤٦ - لا تظل ثابتاً على عميل واحد احتياطى

دائماً يكون الاتصال بأناس لا يعطونك الخطوة التالية إشارة إلى أنك أسأت ترتيب الولويات.

لا تتصل هاتفياً بعميل احتياطى أكثر من أربع مرات فى الشهر ومرة فى الأسبوع (أو أى عميل دون أن يكون هناك احتمال لنجاح اتصالك به) الاهتمام والتركيز شىء مهم ولكن ضيق الأفق يمكن أن يكون شيئاً خطيراً.

فقط... حاول الاتصال والحصول على موعد محدد لإجراء مكالمة تتابع بها عميلك الاحتياطى، واتصل فى الميعاد، ثم اتبع النصائح ولا تتصل أكثر من مرة أسبوعياً، فإن ثبت أنه غير جاء فاصرف التعامل عنه إلى عميل آخر وادخر وقتك وجهدك.

٤٧ ـ اقتنص الفرصة بتقديم يد العون

- إن إحدى أهم الطرق لتحويل شخص يرفض ويقول لا إلى شخص يستجيب ويقول نعم هى: المبادرة إلى إنقاذه وقت تعرضه لأزمة.

- إذا كان لديك فرصة لإضافة قيمة بطريقة أخلاقية ومسؤولة لدفع العلاقات الساكنة إلى الأمام، فاقتنص هذه الفرصة بأى وسيلة استطعت..

٤٨ ـ حطم جدران القفص الزجاجى

إنك إذا أتيت بصغير سمك القرش ووضعته فى حوض زجاجى لأسماك الزينة فإنه لن يكبر، فقد أثر ذلك الحوض الزجاجى على الطبيعة الداخلية

لذلك النوع من السمك الذى من شأنه أن يكون ضخماً.

إن الإنسان يضع لنفسه نفس الحوض الزجاجى، سواء بالإحباط أو الملل أو بحكم العادات، لكن الكارثة حقا أننا نضع تلك الحواجز بأيدينا.

أخطر تلك الحواجز هو الإحساس بالقناعة بما حققته وانك وصلت إلى المستوى المطلوب فى وظيفتى.. وأين ارتقاؤك لأعلى المناصب؟!.

(التزم بالنمو والتقدم المستمر).

(لا تجعل لنفسك حداً معيناً يكون سببه حاجزاً وهمياً)

من خلال دراسة قريبة قام بها الخبير ستيفن شيفمان بمن أسماهم الباعة (المحطمون للحواجز الصناعية) أثبتت الدراسة أن العمولات تراوحت بين ٧٥٠٠٠ دولار و١٠٠٠٠٠ دولار أمريكى على مدى ١٠ سنوات متتالية.

وأثبتت الدراسة كذلك أن تقسيم أوقات العمل لهؤلاء الناجحين يكون على الوجه التالى:

- ٤٥ ٪ للبحث والعثور على علاقات جيدة.

- ٢٠ ٪ تقديم وطرح خطط جديدة وعروض جديدة.

- ٢٠ ٪ تعميق معرفتهم بالمنتج.

- ١٥ ٪ للتنمية الشخصية والعملية، بمعنى تعلم إستراتيجيات جديدة وتوسيع آفاقهم العقلية وتنمية المهارات بصفة عامة.

٤٩ ـ فكر جيداً لاستثمار المشكلة

إن أى خبرة لا تضيع هباءاً وأى هزيمة لا يمكن اعتبارها النهاية طالما احتفظ الإنسان بالقدرة على التفكير جيداً لتخطى المشكلات التى وقعت بالفعل المطلوب هو بعض الخبرة والممارسة حتى تصير شخصاً يفحص باستمرار الظروف المحيطة باحثاً عن مخارج وفرص وطرق جديدة للاستفادة من

الموارد المتاحة والتعامل مع المشكلة الواقعة، إذا فكرت ووضعت الحلول المناسبة فإن المشكلة ستنقلب إيجابياً إن شاء الله تعالى.

لا تنظر إلى المشكلة وتنظر إلى حلها الإيجابى وكأنه هو فقط المتعين، بل إنك تستطيع أن تكيف المشكلة ذاتها لصالحك لتصبح هى الإيجابية لك وتكون بذلك تعاملت بمرونة بحيث ترتبط بالأعراف والمصالح المرادة لها فقط بصور الأمور.

٥٠ ـ الفشل وصف إرادى وكذلك النجاح

إن من يحاول ويخفق لا يطلق عليه (فاشل) فاللحظة الوحيدة التى يمكنك أن تقول فيها بحق (لقد فشلت) هى اللحظة التى تتوقف فيها عن السعى وراء تحقيق هدف تصبو إليه.

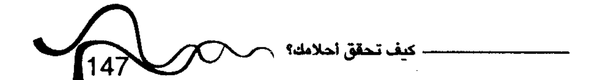
إن النجاح لا يتوقف على بلوغ الغاية، وإنما يتوقف على منهجية الشخص نفسه فى بلوغ تلك الغاية، بدليل أن هناك أشخاص يصلون إلى نفس الغايات

ولا يعتبرون ناجحيين لأنهم لم يقصدوا الوصول، ولم يسعوا إليه.

هناك دراسة أجريت على مدار خمسة أعوام على عدد ١٢٠ فرداً من كبار الفنانيين والرياضيين وعلماء أمريكا... أثبتت الدراسة أن:

" الإصـرار والعـزيمـة وليس الموهبـة الفطرية والعائلة هما اللذان قادا إلى النجاح الكبير ".

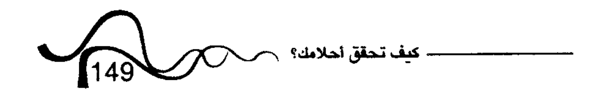
■ ■ ■





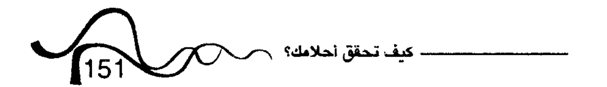
قوة
الدوافع





يقوم الأنسان فى حياته اليومية بأنماط عديدة من السلوك، مثل الطالب الذى يرغب فى النجاح أو التفوق أو الحصول على مركز اجتماعى معين يسعى جاهداً نحو تحقيق هذه الرغبة ولا يرتاح له بال حتى يحققها، والطفل الذى لم يجد لعبته فى مكانها يظل فى حالة من التوتر والضيق، ويأخذ فى البحث عنها فى جميع الأماكن المحتملة، ويسأل تارة ويصرخ ويبكى تارة أخرى، ولا يهدأ من هذه الثورة العارمة من الصراخ والبكاء حتى يحصل عليها أو يشغله شاغل آخر عنها. أو نجده يبكى جوعاً ولا يهدأ حتى تشبع ربته فى الطعام..

وتحليل هذه الأنماط من السلوك قد يكشف عن أهداف يسعى صاحبها إلى تحقيقها، وهى نتاج



أسـبـاب عـادة مـا تكون كـامنة فى قـوى تحـركـهـا وتنشطها، أو تزيد من طاقتها.

فما هذه القوى؟

أنها الدوافع. فما الدوافع؟

مفهوم الدوافع:

تعرف الدافعية بأنها حالة داخلية جسمية أو نفسية تدفع الفرد نحو سلوك فى ظروف معينة وتوجهه نحو إشباع حاجة أو هدف محدد. أى أنها قوة محركة منشطة وموجهة فى وقت واحد.

إذن: أن الدافع..... يحـرك وينشط..... يوج..... يحقق الهدف..... الشعور بالارتياح.

أهمية الدوافع:

يعتبر موضوع الدوافع من الموضوعات المهمة فى علم النفس بشكل عام وعلم النفس التربوى بشكل خاص، فهو يوثق الصلة بعملية الإدراك والتذكر

والتخيل والتفكير والتعلم وأساس دراسة الشخصية والصحة النفسية.

وتكمن أهمية الدوافع:

١ ـ تساعد الانسان على زيادة معرفته بنفسه وبغيره، وتدفعه إلى التصرف بما تقتضيه الظروف والمواقف المختلفة.

٢ ـ تجعل الفرد أكثر قدرة على تفسير تصرفات الآخرين، فالأم فى المنزل والمربية فى المدرسة مثلاً ترى فى مشاكسة الأطفال سلوكاً قائماً على الرفض وعدم الطاعة، ولكنها أذا عرفت ما يكمن وراء هذا السلوم من حاجة إلى العطف وجذب الانتباه فإن هذه المعرفة ستساعدها على فهم سلوك أطفالها..

٣ ـ تساعد الدوافع على التنبؤ بالسلوم الإنسانى إذا عرفت دوافعه، وبالتالى يمكن توجيه سلوكه إلى وجهات معينة تدرو فى إطار صالحه وصالح المجتمع.

٤ ـ لا تقتصر أهمية الدوافع على توجيه السلوك بل تلعب دوراً مهماً فى بعض الميادين: ميدان التربية والتليم والصناعة والقانون فمثلاً فى ميدان التربية تساعد على حفز دافعية التلاميذ نحو التعلم المثمر.

٥ ـ تلعب الدوافع دوراً مهماً فى ميدان التوجه والعلاج النفسى لما لها أهمية من تفسير استجابات الأرفاد وأنماط سلوكهم.

أنـواع الدوافـع

الدوافع الفطرية:

يقصد بها تلك الدوافع التى يولد الانسان وهو مزود بها، فلا يحتاج الفرد إلى تعلمها مثل: دوافع الجوع، العطش، الأمومة، الجنس.

مثال:

دافع الأمومة: أن دافع الامومة من الدوافع الفطرية التى يسهل ملاحظته لدى الحيوان، فحماية الصغار

والالتصاق بها وإطعامها وسرعة العودة إليها عند فراقها ظاهرة مشاعدة عند أنواع كثيرة من الحيوانات، إذ يقوم أحد الوالدين بهذه المهمة حتى يشتد عود الصغار بعض الشئ والطيور غالباً ما يتعاون الذكر والأنثى فى رعاية الصغار، أما عند الثدييات فتقع هذه المهمة على الأم.

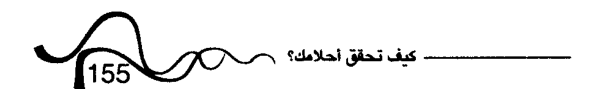
أن دافع الأمومة هو علاقة متبادلة بين الأم وصغيرها ولا تقتصر على قيام الأم برعاية طفلها، ولكن يظهر على الأطفال مدى تعلقهم بالأم وحبهم فى الألتصاق بها.

الدوافع المكتسبة:

يقصد بها تلك الدوافع التى يكتسبها الأنسان من البيئة من خلال التفاعل بين الأنسان وبيئته التى يعيش فيها، كالدافع إلى الإنتماء، الانجاز والتحصيل، السيطرة وحب الاستطلاع وغيرها.

مثال:

دافعية التحصيل: إن دافعية التحصيل هى الرغبة للمشاركة فى النشاطات العقلية المعقدة أو الحاجة إلى



المعرفة، وتختلف من فرد إلى آخر فإنجاز المهمات الصعبة والوصول إلى المعايير العالية من الإنجاز شىء مهم جدا للبعض بينما للبعض الآخر يعتبر النجاح بأى طريقة كافيا. ويمكن ملاحظة دافعية التحصيل فى جهود التلميذ من أجل التغلب على الصعاب التى تحول دون تفوقه والميل إلى تحقيق الأهداف التعليمية..

ويمكننا أن نميز بين نوعين من الدافعية للتعلم بحسب مصدر استثارتها: هما الدوافع الخارجية والدوافع الداخلية.

الدافعية الخارجية:

هى التى يكون مصدرها خارجياً كالمعلم، أو إدارة المدرسة، أو أولياء الأمور، أو حتى الأقران. فقد يُقبل المتعلم على التعلم سعياً وراء رضاء المعلم. وقد يُقبل المتعلم على التعلم إرضاءً لوالديه وكسب حبهما أو للحصول على تشجيع مادى أو معنوى منهما. وقد تكون إدارة المدرسة مصدراً آخراً للدافعية بما تقدمه من حوافز مادية ومعنوية للمتعلم..

أما الدافعية الداخلية:

فهى التى يكون مصدرها المتعلم نفسه، حيث يُقدِم على التعلم مدفوعاً برغبة داخلية لإرضاء ذاته، وسعياً وراء الشعور بمتعة التعلم.

العلاقة بين الدافعية والحاجة.

مفهوم الحاجة وعلاقتها بالدافع:

أن علاقة الحاجة بالدافع علاقة متداخلة، فالحاجة تعنى الشعور بتقص شئ معين، فإذا ما وجد تحقق الاشباع، كما يمكن أن تعرف بأنها أحساس الكائن الحى بعد التوازن نتيجة شعوره بافتقاد شئ ما، بناءاً على ذلك يمكن القول: بإن الحاجة هى نقطة البداية لإثارة الدافعية والحفز إلى سلوك معين يؤدى إلى الاشباع.

وينشأ الدافع نتيجة وجود حاجة معينة لدى الكائن الحى. ومتى ما وجدت هذه الحاجة فستدفعه الى أناط من السلوك هدفها إشباع تلك الحاجة..

تلعب الدوافع دوراً خطراً فى حياة كل فرد لأنها تحدد شكل سلوكه ونتائج نشاطاته الحياتية. ولما كان للدوافع علاقة بالجهاز النفسى بسبب سيطرتها على عمليات توجيه السلوك فقد عملت على اتباع نظم للتغلب على مقاومة الفرد أحياناً، وبخاصة فى حالة الدوافع غير السوية، حتى تجد لنفسها منطلقاً إلى الظهور ومسرحاً لنشاطاتها عن طريق التحايل حتى تجعل المستحيل يبدو ممكناً، والأمر السيئ مقبولاً، وكل ما هو غير طبيعى يبدو طبيعياً.

الدافعية للإنجاز:

يعتبر الدافع للإنجاز مكونا أساسيا فى سعى الفرد تجاه تحقيق ذاته، وتوكيدها، حيث يشعر الفرد بتحقيق ذاته من خلال ما ينجزه، وفيما يحققه من أهداف وفيما يسعى إليه من أسلوب حياة أفضل،ومستويات أعظم لوجوده الإنسانى وعبادته لربه عز وجل.

■ ■ ■



- مقدمة 5
- الاضطراب ومظاهره 7
- علامات ضعف الشخصية 39
- لا تتخلى عن أحلامك 69
- أهتم بإنجاز ما تريد 95
- قوة الدوافع 149